INTERNATIONAL BESTSELLER

TOM RATH &
DONALD O. CLIFTON, Ph.D.

Bí mật chiếc xô cảm xúc

HOW FULL IS YOUR BUCKET?

First News

Duong Kobo's Book Club

Tủ sách Kỹ thuật số
dành cho
Kindle & Kobo

SCAN TO JOIN

GIÁ TRỊ CỦA CUỐN SÁCH BÍ MẬT "CHIẾC XÔ CẢM XÚC" HOW FULL IS YOUR BUCKET?

"Nếu có giải Nobel công nhận việc xây dựng phẩm giá con người, thì cuốn sách này hoàn toàn xứng đáng với phần thưởng cao quý ấy."

- MIKE JOHANNS Thống đốc Bang Nebraska

"Với bề dày hơn một trăm trang sách, cuốn sách này đã tóm tắt hết những đột phá khoa học trong năm mươi năm nghiên cứu tâm lý con người."

- HERMAN CAIN, Cựu Chủ tịch kiêm Giám đốc điều hành tập đoàn Godfathers Pizza

"Cuốn sách nhỏ này ẩn chứa một nội dung sâu sắc và truyền cảm. Tôi nghĩ rằng nó thực sự hữu ích cho những ai muốn duy trì các mối quan hệ một cách bền vững và phát triển tốt đẹp công việc của mình."

- DEEPAKCHOPRA Tác giả cuốn The Seven Spiritual Laws of Success

"Có thể nói, ông tổ của chuyên ngành Tâm lý học Tích cực, tiến sĩ Don Clifton và cháu ông, Tom Rath đã giúp chúng ta nhận ra ý nghĩa của cuộc sống và niềm vui công việc."

- TIẾN SĨ ARTIN E. P. SELIGMAN Cựu chủ tịch Hiệp hội Tâm lý học Hoa Kỳ

"Thật tuyệt vời! Cuốn sách nhỏnày thật sự là một kho báu chứa đựng bao điều hay lẽ phải, cảm hứng tích cực cùng những lời khuyên thiết thực bắt nguồn từ những công trình nghiên cứu. Tác phẩm này sẽ giúp bạn thay đổi cách nhìn về cuộc sống, công việc và thế giới."

ARTIN WALSH Giám đốc điều hành Hiệp hội Quản lý Nhân lực

Hoa Kỳ

"Tên tuổi Tom Rath và Don Clifton sẽ tồn tại cùng cuốn sách này mãi mãi. Những chiến lược xây dựng cảm xúc tích cực của họ thật sự mang lại hiệu quả đối với tất cả chúng ta."

TIẾN SĨ ICHAEL W. MORRISON Đại học Toyota

"Hiệu quả, lôi cuốn và dễ hiểu. Thông điệp gần gũi của quyển sách là một món ăn tinh thần đầy chất lượng được ấp ủ từ nhiều thập kỷ nghiên cứu."

- TIẾN SĨ GIÁO DỤC LEAE. WILLIAMS Giám đốc điều hành Viện lãnh đạo quốc gia phụ nữ người Mỹ gốc Phi

"Tôi thật sự rất thích cuốn sách này và trân trọng giới thiệu với mọi người. Tôi sẽ mua cuốn sách này tặng những người thân yêu của mình."

- PAULIGHAM, Nguyên Trưởng bộ phận tiếp thị Hệ thống cửa hàng Wal-Mart

"Trong cuốn sách ngắn gọn nhưng giàu ý nghĩa này, các tác giả đã khám phá ra cách thay đổi cuộc sống bằng việc áp dụng tâm lý tích cực đối với những tương tác giao tiếp hàng ngày."

- TẠP CHÍ PUBLISHERS WEEKLY

"Một bài học sâu sắc cho mọi độc giả và là công cụ vô giá để truyền cảm hứng cho cộng đồng."

- WILLIAM ROBERTSON, Chủ tịch tập đoàn Weston Solutions

"Đây là cuốn sách thiết thực đối với mọi công ty, chương trình giảng dạy ở nhà trường, cũng như tư vấn các vấn đề trước hôn nhân cho mỗi người."

- TIẾN SĨ GIÁO DỤC GARY F. RUSSELL Giám đốc điều hành, Chủ tịch Hội đồng quản trị của Major League Soccer Camps

"Với nhiều câu chuyện dẫn chứng ấn tượng, vận dụng thực tế, cuốn Bí mật "chiếc xô cảm xúc" thật sự xứng đáng để có mặt trong thư viện của mọi cá nhân cũng như cả cộng đồng."

- PETER J. WATSON Chuyên viên thuộc tập đoàn Khách sạn & Khu du lịch Fairmont

"Cuốn sách một lần nữa khẳng định giá trị của những mối thâm tình trong cuộc sống hiện đại. Tom Rath và Don Clifton đã tìm ra nhiều biện pháp đơn giản nhưng hiệu quả giúp chúng ta thay đổi cách nhìn về bản chất công việc và tìm thấy cái đẹp trong đời."

- N. JOYCE PAYNE Sáng lập viên Quỹ học bổng Thurgood Marshall

"Nội dung cuốn sách dễ hiểu, dễ nhớ vì vậy nó rất xứng đáng được đưa vào giáo trình tập huấn của bất kỳ cơ quan nào nhằm xây dựng môi trường văn hóa tích cực."

- VAL J. HALAMANDARIS Chủ tịch Hiệp hội Chăm sóc gia đình Hoa Kỳ

"Cuốn sách nhỏ này giúp ta biết cách "làm đầy chiếc xô cảm xúc tích cực của người khác" và từ đó có thể làm cuộc sống thay đổi."

- TIẾN SĨ ED DIENER, Giáo sư Tâm lý, Đại học Illinois, Tổng biên tập Đặc san Nhân cách vàTâm lý xã hội

"Một bài học rất sâu sắc về việc nhận thức tiềm năng và động cơ của con người. Nếu mọi nhân viên trong một tổ chức nào đó được đọc cuốn sách này và áp dụng nội dung giản dị mà hiệu quả của nó thì năng suất làm việc của tập thể ấy sẽ biến chuyển ngay lập tức."

- CURT W. COFFMAN, Tác giả cuốn First, Break all the Rules

"Qua cách diễn đạt ngắn gọn mà sâu sắc, nội dung cuốn sách đã có tác động lớn đến việc khuyến khích, giáo dục và hỗ trợ chúng ta làm cho cuộc sống tốt đẹp hơn."

- TIẾN SĨ EDWARD "CHIP" ANDERSON, Giáo sư chuyên ngành Giáo dục, Đại học Azusa Pacific

"Câu chuyện về "cái gáo và chiếc xô" đã biến đổi tầm nhìn của cá nhân tôi."

- BEN NELSON Nghị sĩ Quốc hội Hoa Kỳ

LỜI GIỚI THIỆU

Vào những năm 50 của thế kỷ trước, khi đang giảng dạy bộ môn tâm lý học tại trường Đại học Nebraska, ông tôi – Tiến sĩ Don Clifton - đã nhận thấy một điều bất cập trong lĩnh vực nghiên cứu tâm lý: Hầu hết các công trình nghiên cứu đều dựa trên nền tảng khảo sát những hành vi sai lầm của con người. Từ phát hiện này, ông bắt đầu tự hỏi: Phải chăng việc nghiên cứu về những hành vi chuẩn mực của con người có thể đem lại những kết quả thiết thực hơn? Để tìm câu trả lời, suốt hơn năm mươi năm qua, cùng với những đồng nghiệp tận tâm của mình, ông đã thực hiện hàng triệu cuộc phỏng vấn, tập trung vào những khía cạnh tích cực trong đời sống tinh thần của con người. Ngay khi bắt đầu cuộc khảo cứu này, ông đã phát hiện ra rằng, cuộc sống của con người được định hình qua những mối quan hệ tương tác trong xã hội. Cho dù đó là cuộc trò chuyện kéo dài với bạn bè hay đơn giản chỉ là việc đặt món ăn ở nhà hàng thì những mối quan hệ hai chiều này đều để lại những dấu ấn khác biệt đối với mỗi người. Kết quả của những lần giao tiếp này hiếm khi mang tính trung lập, mà chúng luôn cho kết quả tích cực hoặc tiêu cực rất rõ ràng. Và dù những mối quan hệ ấy diễn biến theo chiều hướng nào thì chúng cũng đều tác động sâu sắc đến cuộc sống của mỗi người chúng ta.

Đến thập niên 90, một lĩnh vực nghiên cứu tâm lý mới đã ra đời: Tâm lý học Tích cực, tập trung vào những hành vi chuẩn mực của con người. Ngày nay, nhiều nhà nghiên cứu hàng đầu thế giới vẫn tiếp tục đi theo con đường này để tìm hiểu về tác động của cảm xúc tích cực đối với con người. Năm 2002, những công trình tiên phong của ông tôi về Tâm lý học Tích cực đã được Hiệp hội Tâm lý học Hoa Kỳ công nhận. Ông được xem là cha đẻ của trường phái tâm lý học này, đồng thời là ông tổ của ngành Tâm lý học Nội lực. Nhưng nghiệt ngã thay, cũng trong năm này, căn bệnh ung thư của ông đã chuyển sang giai đoạn cuối. Không còn nhiều thời gian, ông tôi quyết định dành những tháng ngày cuối đời thực hiện dự định mà bấy lâu nay ông hằng ấp ủ: giúp con người biết

cách hướng đến cuộc sống tích cực. Ông dồn hết tâm huyết cho cuốn sách cuối cùng này – cuốn sách dựa trên học thuyết tâm lý mà ông đã phát kiến từ những năm 60 và đã được hơn 5.000 tổ chức cùng hàng triệu người áp dụng cũng như giới thiệu cho bạn bè, đồng nghiệp và người thân. Cuốn sách này ra đời thật sự đã đáp ứng được sự trông đợi của nhiều người trong suốt những thập niên trước bởi tính thiết thực cũng như đại chúng của nó.

Dựa trên lối ẩn dụ đơn giản về "cái gáo" và "chiếc xô", ông tôi chuyển tải những triết lý sâu xa mà gần như ông đã dành cả cuộc đời để nghiên cứu. Trong những ngày tháng cuối cùng của đời mình, ông đã nỗ lực không ngừng để tập hợp kết quả từ những công trình nghiên cứu mà ông đã tiến hành trong hơn nửa thế kỷ. Dù phải dành thời gian xạ trị nhưng mỗi khi ông khỏe lại, chúng tôi lại say mê làm việc để gấp rút hoàn thành tác phẩm.

Hai ông cháu ngồi hàng giờ liền trong phòng làm việc, mải mê tìm kiếm các kết quả nghiên cứu, thống kê số liệu cùng những câu chuyện minh họa thú vị. Càng lúc ông càng yếu dần, có khi tôi phải đọc tài liệu cho ông nghe và ghi lại ý kiến nhận xét của ông. Ông xem xét thật kỹ từng đoạn văn với mong muốn mỗi câu, mỗi ý đều được độc giả cảm nhận và khắc ghi.

Về phần mình, tôi thật sự lấy làm vinh dự khi được cùng ông tôi – một cố vấn dày dạn kinh nghiệm, một người thầy mẫu mực, một tấm gương sáng, đồng thời còn là một người bạn thân thiết của tôi – thực hiện cuốn sách này. Tôi luôn nâng niu những thời khắc được ở bên ông – những thời khắc đã giúp tôi cảm nhận sâu sắc tình yêu thương và sự vĩ đại trong con người ông. Sự dẫn dắt tận tình của ông không những đã giúp tôi cảm thấy hưng phấn và nỗ lực không ngừng trong quá trình làm việc mà còn tiếp thêm sức mạnh cho tôi trong cuộc chiến chống lại căn bệnh ung thư của chính mình. Học thuyết của ông thật sự đã khiến tôi rất xúc động và tôi nghĩ, nó sẽ còn ảnh hưởng đến tôi suốt cả cuộc đời.

Khi mọi chuyện đã đi qua, tôi mới nhận ra rằng, cuốn sách này đồng thời cũng là động lực để ông chống lại căn bệnh hiểm nghèo của mình. Cuộc đời ông là sự nỗ lực không mệt mỏi nhằm làm cho cuộc sống tốt đẹp hơn thông qua những người ông đã tiếp xúc. Thật sự, ông tôi đã ảnh hưởng đến nhiều cuộc đời khác nhau chính bằng những cuốn sách, sự giảng dạy, chỉ bảo tận tình và công việc mang tính chất toàn cầu của mình. Ảnh hưởng rộng lớn này xuất phát từ niềm tin không thể lay chuyển của ông, niềm tin vào sức mạnh của những hành vi chuẩn mực của con người. Chúng tôi hoàn thành bản thảo đầu tiên chỉ vài tuần trước khi

ông qua đời vào tháng Chín năm 2003.

Khi quý độc giả khép lại trang cuối của cuốn sách này, chúng tôi hy vọng bạn có thể nhận ra được sức mạnh tiềm ẩn bên trong con người mình và bắt đầu hành trình khám phá nó để làm giàu thêm cuộc sống bản thân.

- TOM RATH

Ý TƯỞNG THỰC TẾ CỦA "CÁI GÁO" VÀ "CHIẾC XÔ" CẢM XÚC

Có thể nói, trong mỗi người chúng ta đều ẩn chứa một "chiếc xô" vô hình. Nó tràn đầy hay trống rỗng tùy thuộc vào cung cách ứng xử của ta với những người xung quanh và ngược lại. Khi "chiếc xô" đầy, cảm giác của ta lúc ấy thật thoải mái và dễ chịu nhưng khi nó trống rỗng, ta sẽ cảm thấy cuộc sống thật tồi tệ.

Mỗi người chúng ta ai cũng có một "cái gáo" vô hình. Khi dùng "cái gáo" ấy làm đầy "chiếc xô" của người khác – bằng lời lẽ hay hành vi khơi gợi cảm xúc tích cực trong họ – thì đồng thời, ta cũng đang làm đầy "chiếc xô" của mình. Nhưng khi ta dùng "cái gáo" đó làm cạn "chiếc xô" của người khác – bằng những lời lẽ và hành vi làm giảm cảm xúc tích cực của họ – thì ta cũng đang làm vơi đi "chiếc xô" hạnh phúc của chính mình.

Như niêu cơm thần trong những câu chuyện cổ, "chiếc xô" đầy đem đến cho ta cái nhìn tích cực và niềm vui sống mỗi ngày. Từng giọt nước trong "chiếc xô" ấy khiến ta sống mạnh mẽ và lạc quan hơn.

Ngược lại, "chiếc xô" rỗng khiến ta cảm thấy bi quan trước cuộc đời, mỏi mệt và không muốn phấn đấu cho tương lai. Đó là lý do tại sao mỗi khi ai đó làm vơi "chiếc xô" cảm xúc của ta, ta cảm thấy tổn thương và đau lòng.

Mỗi ngày, chúng ta luôn có hai sự chọn lựa: hoặc làm đầy hoặc khiến cho chiếc xô của người khác vơi đi. Mỗi sự chọn lựa đều ảnh hưởng sâu sắc đến các mối quan hệ, năng suất làm việc cũng như sức khỏe và hạnh phúc của chúng ta. Vì vậy, hãy làm cho cuộc sống của mình cũng như mọi người xung quanh tốt đẹp hơn bằng một lựa chọn sáng suốt, bạn nhé!

Chương Một

TỪ MỘT CÂU CHUYỆN THỜI HẬU CHIẾN...

Khi bắt đầu những trang viết đầu tiên của cuốn sách này, tôi đã ngạc nhiên hỏi ông: "Tại sao ông lại quyết định nghiên cứu về những hành vi chuẩn mực ở con người?". Trả lời cho câu hỏi này, ông bắt đầu kể cho tôi nghe câu chuyện về một trường hợp nghiên cứu mà kết quả của nó đã ảnh hưởng không nhỏ đến ông, khiến cho sự nghiệp cũng như toàn bộ cuộc đời ông chuyển sang một bước ngoặt mới. Câu chuyện ấy thật sự khiến người nghe phải xúc động và suy nghĩ.

Sau chiến tranh Triều Tiên, thiếu tá quân y William E. Mayer, sau này trở thành nhà tâm lý học hàng đầu của quân đội Mỹ, đã nghiên cứu 1.000 tù binh Mỹ, những người đã trở về từ trại giam của đối phương. Ông đặc biệt quan tâm đến những trường hợp bị tác động ghê gớm từ một cuộc chiến tranh tâm lý kỳ lạ nhất được ghi chép lại trong lịch sử.

Theo những tài liệu được lưu lại, so với những cuộc chiến khác trong lịch sử, cuộc sống của đa số tù binh Mỹ trong các trại giam của quân đội Triều Tiên đều không quá tồi tệ. Họ có đầy đủ thức ăn, nước uống và chỗ ở cũng tương đối tốt. Họ không bị giam cầm trong những hàng rào kẽm gai với những lính canh được trang bị kỹ càng. Thậm chí, họ cũng không hề bị tra tấn hay phải gánh chịu bất kỳ nhục hình nào. Trong các trại giam này, hầu như không có trường hợp vượt ngục nào xảy ra và hơn thế nữa, một số tù binh Mỹ còn kết giao cả với những binh lính canh giữ mình. Thế nhưng tỷ lệ thiệt mạng của tù binh Mỹ trong những trại giam này lại rất cao. Tại sao lại như vậy?

Các tài liệu cũng cho biết, sau khi chiến tranh kết thúc, những tù

binh sống sót được trao trả cho một đội Chữ Thập Đỏ quốc tế ở Nhật Bản, và họ được phép gọi điện báo cho người thân biết những tin tức về mình. Thế nhưng, rất ít người tận dụng cơ hội này. Không những thế, trở về sau cuộc chiến, những người lính này hầu như chẳng duy trì bất kỳ mối quan hệ nào với nhau.

Theo mô tả của Mayer, mỗi người tựa như "một xà lim cô đơn... tuy không phải bằng sắt thép hay xi măng".

Khi tiến hành nghiên cứu, Mayer đã phát hiện ra một triệu chứng lạ ở những tù binh này – chứng tuyệt vọng cực độ. Trong bóng tối của thế giới khép kín, với cặp mắt vô hồn, tinh thần rệu rã, họ không ăn uống gì và nhiều người đã chết lịm đi chỉ trong vòng hai ngày.

Một số quân nhân Mỹ tự đặt tên cho căn bệnh này là "từ bỏ". Trong khi đó, thuật ngữ y khoa gọi là "mirasmus", và theo cách giải thích của Mayer, đó là "sự thiếu sức kháng cự, sự thụ động chấp nhận". Nếu các tù binh này bị đánh đập, bị phun nước bọt vào mặt hay bị bạt tai, có thể họ sẽ nổi giận, phản kháng; và cơn giận dữ sẽ trở thành động lực thúc đẩy bản năng sinh tồn trong họ. Thế nhưng trên thực tế, họ đã không có được những động lực này và đã chết một cách đơn giản mà y học chẳng thể đưa ra kiến giải nào hợp lý.

Theo kết quả của cuộc điều tra, tỷ lệ tử vong của binh lính Mỹ trong các trại tù binh này cao đến mức khó tin – 38%. Đây là tỷ lệ tù binh tử vong cao nhất trong lịch sử quân đội Hoa Kỳ. Nhưng điều khiến dư luận kinh ngạc hơn là một nửa trường hợp tử vong là do chính các tù binh tự bỏ cuộc. Họ hoàn toàn đầu hàng – cả về thể xác lẫn tinh thần. Rõ ràng, chứng "mirasmus" đã trở thành nguyên nhân chủ yếu dẫn đến tỷ lệ tử vong này.

Nhưng tại sao điều này lại xảy ra? Câu trả lời nằm ở chiến lược tâm lý được áp dụng trong các trại tù binh – chiến lược mà bác sĩ Mayer gọi là "vũ khí tối thượng" của chiến tranh.

Trạng thái tâm lý tiêu cực là nguyên nhân dẫn đến tỷ lệ 38% tù binh Mỹ thiệt mạng - tỷ lệ cao nhất trong lịch sử quân đội Mỹ.

"Vũ khí tối thượng"

Theo điều tra của Mayer, trong cuộc chiến tranh tâm lý đặc biệt này, mục tiêu của quân đội Triều Tiên là "loại bỏ sự hỗ trợ về mặt tinh thần trong các mối quan hệ cá nhân của những tù binh". Họ gần như đã đạt được mục tiêu đề ra bằng cách sử dụng bốn chiến

thuật cơ bản:

- *Chỉ điểm*
- *Tự phê*
- *Từ bỏ lòng trung thành với các cấp chỉ huy và tổ quốc*
- *Ngăn chặn sự hỗ trợ của cảm xúc tích cực*

Để khuyến khích các tù binh thực hiện chiến thuật đầu tiên, họ thưởng thuốc lá cho những ai chỉ điểm đồng đội mình. Thật ra, mục đích của chiến thuật này là phá vỡ mối quan hệ giữa các tù binh. Quân đội Triều Tiên hiểu rằng trong thời điểm này, nếu để các tù binh Mỹ tự làm mất đi cảm xúc tích cực của đồng đội họ, thì có thể một ngày nào đó, họ sẽ quay sang làm hại lẫn nhau.

Trong khi đó, để tăng cường tự phê, tù binh Mỹ được chia thành từng nhóm nhỏ, mỗi nhóm có từ 10 đến 12 người. Mỗi lần sinh hoạt nhóm, các tù binh buộc phải tự thú nhận và công khai trước cả nhóm về những hành vi tội lỗi mà họ đã phạm phải – cũng như về những điều tốt đẹp mà lẽ ra họ nên làm. Thay vì thú tội trước những người đang giam giữ mình, các tù binh Mỹ làm điều này trước mặt nhau và nó đã khiến cho sự quan tâm, tin tưởng và lòng tôn trọng mà họ dành cho nhau bị tiêu hủy một cách nhanh chóng.

Với chiến thuật thứ ba, quân đội Triều Tiên đã từng bước đạt được mục tiêu đề ra bằng cách triệt tiêu lòng trung thành của những tù binh đối với cấp trên của họ. Trong báo cáo của mình, Mayer kể: Có lần, một đại tá ra lệnh cho một người lính của mình không được uống nước đọng trên cánh đồng gần trại. Ông biết những vi khuẩn trong vũng nước đó có thể giết chết người lính này. Thế nhưng, người lính nhìn lại vị chỉ huy rồi lên tiếng: "Này, ở đây ông không còn là đại tá nữa. Ông chỉ là thằng tù dơ bẩn như tôi thôi. Hãy lo việc của ông, còn tôi, tôi tự biết lo cho mình". Và chỉ vài ngày sau đó, người lính xấu số ấy đã chết vì bị bệnh kiết lỵ. Trong một câu chuyện khác, Mayer kể rằng, một lần, bốn mươi tù binh đã hoàn toàn thờ ơ và vô cảm trước cảnh ba đồng đội của họ đang lâm bệnh nặng bị một số tù binh khác ném ra khỏi lều và bị bỏ mặc cho đến chết. Tại sao họ lại bàng quan như vậy? Mayer lý giải, bởi vì họ cho rằng "đó không phải chuyện của họ". Mối liên hệ giữa những con người này đã hoàn toàn bị cắt đứt. Bao nhiêu thâm tình trước đây đã bị lãng quên. Giờ đây, họ chẳng còn chút ý niệm gì về tình bạn, tình đồng đội một thời từng gắn kết họ với nhau.

Nhưng có thể nói, chiến thuật ngăn chặn sự hỗ trợ của cảm xúc tích cực cùng với việc nhận chìm tù binh trong biển suy tư tiêu cực mới chính là đỉnh điểm của cuộc chiến tranh đặc biệt này. Quân đội đối phương giữ lại hoặc thủ tiêu mọi thư từ có nội dung động viên, an ủi và chuyển tận tay các tù binh những bức thư báo tin người thân qua đời hoặc vợ nộp đơn ly dị. Thậm chí, các tù binh còn nhận được cả những hóa đơn quá hạn gửi từ Mỹ – chỉ trong thời gian hai tuần kể từ ngày chúng được ký. Và ảnh hưởng của chiến thuật này thật khủng khiếp. Nhiều tù binh đã hoàn toàn tuyệt vọng khi cho rằng mình chẳng còn gì để phấn đấu và tồn tại. Mất niềm tin vào chính mình, người thân, tổ quốc và cũng không còn cả đức tin, những tù binh này "sa vào kiểu sống cô độc trong cảm xúc và tâm lý, điều mà từ xưa đến nay, chưa người nào phải trải qua" – Mayer kết luận.

Nghiên cứu thái độ tích cực

Quả thật, câu chuyện đã gây một ấn tượng mạnh cho những ai được biết đến nó. Và thế là ông tôi cùng những đồng nghiệp đã quyết định tiến hành nghiên cứu vế trái của phương trình. Vấn đề được đặt ra là: Nếu con người có thể bị giết chết bởi sự lặp đi lặp lại của những trạng thái tình cảm tiêu cực thì liệu họ có thể phấn chấn và thiết tha với cuộc sống hơn nhờ những cảm xúc tích cực không? Hay nói cách khác:

Cảm xúc tích cực có thể tác động mạnh hơn cảm xúc tiêu cực không?

Đi tìm đáp án cho câu hỏi này đã dẫn đến sự ra đời của học thuyết "Cái Gáo và Chiếc Xô". Học thuyết này dựa trên những nguyên tắc sau đây:

Mỗi người đều có một chiếc xô cảm xúc vô hình. Ta cảm thấy hạnh phúc nhất khi chiếc xô đầy tràn vàcảm giác tồi tệ nhất khi nó trống rỗng.

Mỗi người cũng có một cái gáo vô hình. Mỗi lần tiếp xúc với ai đó, ta dùng cái gáo ấy để đổ đầy hoặc làm vơi đi chiếc xô của người khác.

Mỗi khi quyết định làm đầy chiếc xô người khác, nghĩa là ta cũng đang làm đầy chiếc xô của chính mình.

Trong hơn năm mươi năm qua, học thuyết "Cái Gáo và Chiếc Xô" đã được hàng triệu người trên thế giới nghiên cứu, ứng dụng và công nhận. Và ngay từ bây giờ, bạn cũng có thể vận dụng học thuyết này vào cuộc sống của mình để cảm nhận những điều khác biệt mà nó đem lại.

Chương Hai

CẢM XÚC TÍCH CỰC, CẢM XÚC TIÊU CỰC VÀ NĂNG SUẤT LAO ĐỘNG

Mỗi tượng tác trong cuộc sống, dù là tích cực hay tiêu cực, cũng đều để lại những ảnh hưởng nhất định đối với cảm xúc và thái độ hàng ngày của chúng ta. Đó có thể chỉ là những câu chuyện thường ngày của cuộc sống và cũng chẳng để lại ấn tượng gì đặc biệt, nhưng đừng vì thế mà xem thường chúng. Cảm xúc tiêu cực tuy không lấy đi sự sống nhưng nó có thể bào mòn niềm vui và nghị lực sống của mỗi người. Nhưng may mắn thay, cuộc sống của chúng ta luôn tồn tại những cảm xúc tích cực giúp ta vươn tới một cuộc sống tốt đẹp hơn.

Như chúng ta đã biết, cuộc sống của con người được định hình thông qua những mối quan hệ tương tác trong xã hội. Để cân bằng cuộc sống, mỗi người phải tự điều chỉnh hành vi, thái độ của mình. Và một trong những khía cạnh chúng ta cần quan tâm đầu tiên, đó là thái độ làm việc nơi công sở. Công sở và chiến thuật khen ngợi

Hai yếu tố quan trọng góp phần làm thăng hoa cảm xúc tích cực tại công sở chính là "công nhận" và "ngợi ca". Quả thật, nghiên cứu về đề tài này, một nhóm điều tra đã tiến hành khảo sát hơn bốn triệu nhân viên thuộc 10.000 cơ quan của 30 ngành nghề khác nhau trên thế giới. Khi tìm hiểu về những trường hợp thường xuyên được thừa nhận và khen ngợi, họ nhận thấy hầu hết những nhân viên này đều có các đặc điểm:

- Gia tăng năng suất lao động cá nhân

- Có mối quan hệ tốt với đồng nghiệp
- Có xu hướng gắn bó lâu dài với công việc hiện tại
- Được khách hàng đánh giá cao và hài lòng về thái độ ứng xử
- Có tỷ lệ an toàn lao động cao và ít gặp rủi ro trong công việc

Bây giờ, bạn hãy nhớ lại lần gần đây nhất và mức độ cao nhất mà mình được công nhận và khen ngợi tại công sở. Hẳn nó đã khiến bạn yêu cơ quan mình hơn và năng suất làm việc của bạn sau đó cũng cao hơn? Quả thật, sự thừa nhận tài năng và khen ngợi thành quả có thể nhanh chóng đem lại sự khác biệt về môi trường làm việc của mọi công ty. Không những vậy, một cá nhân cũng có thể đem đến sự khác biệt này bằng cách thường xuyên mang lại cảm xúc tích cực cho cả tập thể. Một nghiên cứu gần đây cho thấy: Nếu người lãnh đạo biết chia sẻ cảm xúc tích cực thì không những xây dựng được tập thể đoàn kết trong công việc mà còn khiến cho họ làm việc với tâm trạng hăng hái hơn, cảm nhận công việc thú vị hơn, và năng suất lao động từ đó cũng được nâng cao hơn.

Trong quá trình khảo sát, chúng tôi đã được tiếp xúc với Ken - Giám đốc điều hành của một công ty có quy mô hoạt động khá lớn. Ken cho biết, khen ngợi và động viên chính là bí quyết lãnh đạo của ông. Trong những chuyến công tác tại các chi nhánh, ông thường ghé thăm các văn phòng địa phương mà mục đích không phải để "đột kích", thăm dò nhân viên hay gặp gỡ đơn thuần khối quản lý. Ý định của ông là truyền sinh lực cho tất cả các nhân viên đang làm việc tại đó.

Để kịp thời khích lệ tinh thần làm việc của nhân viên, Ken thường tìm hiểu về những thành tích mà họ đã đạt được trong thời gian gần đây. Ông ân cần thăm hỏi những cá nhân này và chân thành chúc mừng họ. Không chỉ chú trọng đến hiệu quả của công việc, Ken còn quan tâm đến cả đời sống sinh hoạt của mỗi cá nhân như cưới vợ, sinh con... Ông thường nói với nhân viên của mình: "Mọi người thường hay nói tốt về anh đấy, anh bạn ạ!".

Điều khiến Ken cảm thấy hài lòng nhất khi truyền cảm xúc tích cực cho nhân viên của mình là ông được "chứng kiến sức sống và niềm hăng say lao động ngập tràn công ty" – nơi ông đã dày công xây dựng. Ken nhận ra rằng những cuộc chuyện trò ngắn ngủi không những giúp ông thắp sáng một văn phòng làm việc mà còn có thể làm thăng hoa những giá trị tốt đẹp ở mỗi cá nhân.

"Tôi nghiệm ra rằng, khen ngợi và động viên chính là nghệ thuật

lãnh đạo kỳ diệu và cực kỳ hiệu quả", – Ken tâm sự. Quả thật, với nghệ thuật lãnh đạo này, Ken đã tập hợp quanh mình hàng ngàn nhân viên, những người luôn sẵn sàng nghe theo những lời chỉ dẫn cũng như động viên của ông.

Lý do bỏ việc hàng đầu: Nhân viên cảm thấy không được trân trọng và đánh giá đúng năng lực.

Triệt tiêu năng suất lao động

Hiện nay, cómột sự thật đáng buồn là đa số chúng ta đều không được nhận và cũng không dành cho người khác sự trân trọng và khen ngợi xứng đáng. Hậu quả của nó là sự hứng thú trong công việc giảm sút và thậm chí, nhiều người còn chẳng hề để tâm vào công việc họ đang làm. Theo số liệu thống kê của Cục Lao động Hoa Kỳ, nguyên nhân chủ yếu khiến nhân viên bỏ việc chính là vì họ "cảm thấy mình không được trân trọng và đánh giá đúng mức".

Nhưng vấn đề không chỉ dừng lại ở đó.

Một nghiên cứu được tiến hành ở các nhân viên ngành y tế cho thấy, khi phải làm việc với những lãnh đạo mà họ không thích, huyết áp của nhân viên tăng lên đáng kể. Theo George Fieldman – một nhà khoa học người Anh – kiểu căng thẳng trong quan hệ với lãnh đạo như vậy có thể làm tăng nguy cơ mắc bệnh tim mạch và đột quỵ.

Fieldman còn cho biết thêm: "Nói chung, trong lúc làm việc với lãnh đạo, huyết áp của mọi nhân viên đều tăng lên đáng kể. Nhưng những ai phải làm việc lâu dài với cấp trên mà mình không thích thì nguy cơ mắc bệnh tim tăng cao vì huyết áp của họ luôn cao hơn người bình thường".

Khi đề cập đến năng suất làm việc, Fieldman cho rằng, nếu nhân viên nào có thái độ làm việc quá tiêu cực thì nên nghỉ ở nhà. Điều đó không những tốt cho cá nhân họ mà còn đem lại lợi ích cho tập thể. Bởi vì nếu đến cơ quan với thái độ đó, họ có thể sẽ gây ảnh hưởng không tốt đến năng suất làm việc của mọi người. Hẳn chúng ta đều đã từng trải qua những hoặc nhìn thấy những người cứ đi tới lui trong công ty với dáng vẻ mệt mỏi, khuôn mặt thẫn thờ hoặc làm cho những đồng nghiệp khác phân tâm vì những lời than phiền và những câu chuyện không đầu không cuối của họ.

Làm việc với người quản lý kém có thể làm tăng 33% nguy cơ đột quỵ.

Trong quá trình nghiên cứu, chúng tôi phát hiện ra rằng, chỉ tính riêng ở Mỹ, có khoảng hơn 22 triệu nhân viên có thái độ làm việc tiêu cực hoặc "tích cực bất hợp tác". Thái độ tiêu cực này không chỉ làm giảm sút tinh thần làm việc, mà còn để lại những hậu quả nặng nề cho nền kinh tế. Theo tính toán, mỗi năm nền kinh tế Mỹ thiệt hại từ 250 đến 300 tỷ USD vì sự giảm sút của năng suất lao động. Nếu tính cả tai nạn lao động, bệnh tật, thất nghiệp và gian lận, con số này có thể vượt qua một ngàn tỷ USD, tức gần 10% tổng thu nhập quốc nội (GDP) của Mỹ trong một năm. Nhưng thiệt hại này không chỉ diễn ra ở riêng nước Mỹ, nó là phí tổn có thật ở mọi quốc gia, mọi ngành nghề và mọi tổ chức với mức độ cao thấp khác nhau.

Cũng xin nói rõ với quý độc giả rằng, chúng tôi đã rất thận trọng và cân nhắc kỹ lưỡng khi tiếp cận những số liệu này. Quả thật, ban đầu, ý định của chúng tôi là chỉ đề cập đến ảnh hưởng trực tiếp của nhân viên có thái độ "bất hợp tác" ở công sở mà thôi. Chúng tôi muốn định lượng mức tăng trưởng hoặc thiệt hại về năng suất của từng nhân viên. Trong quá trình phân tích dữ liệu, chúng tôi cũng cố gắng giả định rằng, khi không tích cực tham gia vào công việc của công ty thì đa số các nhân viên thường ngồi tại bàn làm việc của mình và không gây ảnh hưởng đến người khác. Tuy nhiên, chúng tôi hiểu rằng, giả thuyết này rất khó xảy ra vì trên thực tế, những nhân viên này thường làm nhiều việc khiến người khác bị mất tập trung và giảm năng suất theo họ.

Chỉ tính riêng tại Mỹ, thái độ làm việc tiêu cực đã gây thất thoát 250-300 tỷ USD hàng năm.

Sa sút tinh thần

Bất kỳ hành động tiêu cực nào cũng có thể khiến người chịu đựng nó cảm thấy bị thương tổn. Hãy theo dõi câu chuyện của Laura dưới đây và nhớ xem có bao giờ bạn bị rơi vào tình thế như cô ấy không?

Đó là buổi thuyết trình của công ty tôi. Khi ấy, tôi đang đứng ở đầu bàn chủ tọa và chuẩn bị bước vào phần quan trọng nhất của bài thuyết trình mà tôi đã chuẩn bị cẩn thận sau hai đêm thức trắng. Quả thật, tôi đã đầu tư rất nhiều tâm huyết vào bài viết này và hy vọng nó sẽ tạo được ấn tượng tốt với ban giám đốc cũng như đồng nghiệp. Thế nhưng, khi mọi thứ đang diễn ra khá suôn sẻ thì đột nhiên, một sự cố kỹ thuật xảy ra và mọi người bắt đầu nói chuyện riêng.

Trong lúc chờ đợi, tình cờ tôi nghe thấy Mike thì thầm với Beth rằng, vẻ mặt tôi giống như đêm qua đã đi chơi quá khuya. Dù cố gắng giữ điềm tĩnh nhưng quả thật lúc đó tôi giận sôi người lên, chỉ muốn chạy ngay lại và nện cho anh ta một trận.

Khi sự cố đã được khắc phục, mọi người tập trung trở lại và tôi tiếp tục buổi thuyết trình mà lòng trào dâng cảm giác bất an. Tôi tự hỏi, phải chăng bài thuyết trình của mình quá nhàm chán nên mọi người không muốn nghe tiếp phần sau hay do vẻ mặt thiếu ngủ của mình khiến họ chẳng tin tưởng?

Cuối cùng, có lẽ vì thấy tôi căng thẳng quá, giám đốc bèn yêu cầu mọi người chú ý. Nhưng sự thật thì lời ông nói chỉ là giọt nước làm tràn ly: "Dường như Laura đang giận đấy, đề nghị tất cả cố tập trung nào!". Tôi chẳng dám tin vào những gì đang diễn ra trước mắt mình nữa. Vậy là mọi nỗ lực và niềm tin tôi dồn vào buổi thuyết trình hôm đó tan biến hết. Sau đó, công việc đối với tôi gần như mất hết ý nghĩa. Nó chỉ còn là một sự trượt dốc mà thôi.

Có lẽ bạn cũng đã từng trải qua những tình huống tương tự như vậy. Mọi việc bỗng nhiên trở nên rối tung và nằm ngoài tầm kiểm soát của bạn, dù bạn đã cố gắng hết sức. Lúc đó, hẳn bạn đã có cảm giác mọi người xung quanh đang "chiếu tướng" mình và chính bạn cũng bắt đầu có những suy nghĩ tiêu cực về bản thân. Quả thật, khi "chiếc xô" cảm xúc tích cực bị vơi đi, chúng ta rất dễ sa sút tinh thần.

Kết quả của việc sa sút tinh thần này khiến bạn cảm thấy chán nản và hiệu suất làm việc của bạn cũng kém đi rõ rệt. Không những vậy, mọi người xung quanh còn có nguy cơ phải gánh chịu số phận như bạn khi những cảm xúc tích cực trong họ theo phản ứng của bạn mà hao mòn dần.

Trên thực tế, cảm xúc tiêu cực thường dễ lây lan và rất khó che giấu. Do vậy, chỉ cần một vài cá nhân mang cảm xúc này cũng đủ khiến không khí làm việc của cả công ty căng thẳng. Trò chuyện với chúng tôi, một người quản lý tâm sự rằng, dù đã thử áp dụng biện pháp thuyên chuyển những người "có vấn đề" sang bộ phận khác để làm dịu tình hình, nhưng mọi chuyện vẫn không ổn vì đi đến đâu, họ cũng mang theo thái độ tiêu cực của mình. *Có thể nói, nhân viên mang cảm xúc tiêu cực có thể khiến không khí công sở nặng nề và tiêu điều như quang cảnh một thành phố ven biển vừa bị cơn bão đi qua.*

Khách hàng phật ý

Có thể khẳng định rằng, khi tinh thần tích cực của tập thể liên tục bị bào mòn, không những năng suất lao động của nhân viên bị sút giảm mà lợi nhuận chung của công ty cũng bị ảnh hưởng đáng kể. Bên cạnh đó, các công ty này còn phải đối mặt với tình trạng gia tăng tỷ lệ nhân viên nghỉ việc, tai nạn lao động, trong khi mức độ hài lòng của khách hàng cũng như tinh thần sáng tạo và chất lượng công việc lại giảm sút hẳn đi.

Quả thật, nhân viên có thái độ làm việc tiêu cực thường khiến khách hàng phật lòng và tránh xa. Đã bao giờ bạn cảm thấy thất vọng sau khi gọi điện đến phòng dịch vụ khách hàng chưa? Nếu đã từng trải qua cảm giác này, hẳn sau đó, bạn sẽ tự nhủ: "Chắc chắn mình sẽ không bao giờ sử dụng dịch vụ hay mua bán gì với công ty này nữa". Trong trường hợp quá giận dữ, bạn có thể sẽ đem chuyện chẳng vui này kể với nhiều người và không quên khuyên họ nên chuyển sang hợp tác với công ty khác. Như vậy, hậu quả mà nhân viên có thái độ tiêu cực gây ra cho công ty của họ thật khó lường trước.

Nhân viên có thái độ tiêu cực có thể làm khách hàng phật lòng và khiến họ tránh xa mãi mãi.

Khi nghiên cứu về ảnh hưởng của nhân viên đối với khách hàng, chúng tôi đã tiến hành khảo sát 4.583 nhân viên của một trung tâm điện thoại thuộc một công ty viễn thông lớn. Kết quả cho thấy, cứ mười nhân viên thì có ba người khiến mọi khách hàng nói chuyện với họ gác máy và không bao giờ gọi điện thoại đến trung tâm nữa. Vấn đề này thật sự rất nghiêm trọng vì những nhân viên này đang đánh mất hình ảnh và thái độ tích cực mà công ty họ tạo dựng bấy lâu nay. Vì vậy, có ý kiến cho rằng: Có lẽ công ty ấy nên trả lương để ba nhân viên kia ở nhà thì tốt hơn.

Nhưng may mắn thay, nghiên cứu của chúng tôi cũng cho thấy, bảy nhân viên còn lại thường biết cách tạo cảm tình và giữ khách hàng trong những cuộc chuyện trò của họ. Họ biết cách lắng nghe và giải quyết vấn đề của khách hàng một cách nhanh chóng. Họ đã đem đến cho khách hàng cảm giác được quan tâm và trân trọng. Hy vọng bạn cũng đã từng được trò chuyện với những nhân viên như vậy. Và hẳn bạn đã cảm thấy rất hài lòng, phải vậy không?

Mặt trái của sự khen thưởng hình thức

Có một thực tế mà các nhà quản lý nên lưu ý trong quá trình điều hành công việc của mình là: "Khen ngợi tại công sở là chuyện

hiếm hoi!". Trong quá trình khảo sát, chúng tôi thật sự ngạc nhiên khi 65% nhân viên cho rằng nỗ lực và thành quả lao động của họ trong năm qua không được thừa nhận đúng mức. Tất nhiên, sẽ chẳng có ai bảo mình phải chịu đựng tình trạng "được khen ngợi quá nhiều" bao giờ. Điều này lý giải tại sao nhiều nhân viên chẳng mấy chú tâm vào công việc. Con người luôn mong muốn được công nhận và khen ngợi, nhưng trên thực tế, không phải ai cũng có được điều họ chờ đợi. Và kết quả là họ gây thiệt hại cho chính công ty họ làm việc.

Có 65% nhân viên cho rằng nỗ lực và thành quả của họ tại công sở không được công nhận đúng mức.

Thông thường, để công nhận thành tích của nhân viên và nâng cao tinh thần làm việc của tập thể, các công ty áp dụng phương pháp thưởng theo tháng hoặc quý với chương trình "Nhân viên Gương mẫu của Tháng".

Trong một vài tháng đầu, chương trình này tỏ ra khá hiệu quả. Với thành tích xuất sắc, một số nhân viên thật sự xứng đáng được tập thể công nhận và khen ngợi.

Thế nhưng sau một thời gian, bộ phận quản lý phải trăn trở với câu hỏi: "Ai sẽ là Nhân viên Gương mẫu tiếp theo đây?". Khi ban giám đốc công ty đã xét duyệt, người quản lý sẽ đứng trước tập thể và nói những điều tốt đẹp (có khi không đúng sự thật lắm) về người vinh dự được nhận giải thưởng này. Khi mọi việc kết thúc, cả người nhận lẫn người trao giải đều có cảm giác như mình vừa diễn xong một màn kịch!

Kết quả là, tất cả mọi người – dù tài năng và thành tích của họ như thế nào – cuối cùng cũng sẽ nhận được danh hiệu "Nhân viên Gương mẫu của Tháng". Nhân viên có tinh thần làm việc kém nhất đương nhiên sẽ là người được công nhận sau cùng. Cuối cùng ai cũng được thấy nụ cười rạng rỡ của mình trên bảng thành tích của công ty. Có lẽ đến đây, bạn sẽ hỏi: Có cần thiết phải làm như vậy không? Và tất nhiên, tất cả chúng ta đều đã có câu trả lời.

Tuy vậy, trên thực tế vẫn có một số công ty áp dụng nhiều chính sách khen thưởng xứng đáng, phù hợp và kết quả là họ đã kịp thời khích lệ tinh thần của nhân viên, nâng cao năng suất lao động và hiệu quả công việc.

Triết gia William James từng cho rằng: "Khát vọng lớn nhất của con người là được đánh giá và công nhận đúng mức". Không chỉ

thế, việc tăng cường cảm xúc tích cực một cách chân thành và có ý nghĩa còn làm thăng hoa tinh thần làm việc của cả tập thể. Khi người quản lý và nhân viên chủ động truyền cho nhau cảm xúc tích cực, dù ở mức độ nào chăng nữa, sự khác biệt cũng sẽ được tạo ra trong môi trường làm việc của họ. Không cần tốn quá nhiều công sức, chỉ cần một chút sáng kiến, bạn cũng có thể tạo nên sự khác biệt này một cách dễ dàng.

Chương Ba
MỌI KHOẢNH KHẮC ĐỀU QUAN TRỌNG

Trong nhịp sống hối hả, dường như đa số chúng ta chẳng còn thời gian để suy ngẫm về tầm quan trọng của những lần gặp gỡ ngắn ngủi diễn ra trong cuộc sống thường ngày đối với bản thân mình. Có thể chúng ta không để ý nhưng những khoảnh khắc này thật sự có ảnh hưởng rất lớn đối với mỗi người. Chúng là những cột mốc quan trọng có khả năng biến đổi cuộc đời ta chỉ trong một thời gian ngắn ngủi. Câu chuyện của Tammy, một người mẹ đơn thân với ba con nhỏ là một minh chứng.

Hầu như mỗi ngày mới của tôi đều bắt đầu bằng sự vội vã. Hôm đó, tôi gặp vấn đề với bữa sáng của các con khi đang chuẩn bị đi làm. Trong khi hai đứa con lớn đã biết thông cảm với mẹ khi đồng ý ăn ngũ cốc, thì đứa út, mới lên sáu, nhất định đòi ăn bơ đậu phộng và chuối với bánh mì nướng. Cuối cùng, tôi cũng nướng một lát bánh cho bé rồi cả ba mẹ con vội vã ăn cho kịp giờ. Thế nhưng, do bất cẩn, bé chỉ mới ăn được một miếng thì làm rơi tất cả xuống sàn. Tôi đờ người ra nhìn bơ đậu phộng bắn tung tóe. Đứa anh lớn thốt lên:"Em lại quậy nữa rồi!" và cô chị cũng thêm vào:"Kìa, đó là thức ăn của em mà!". Tôi chán nản, chỉ còn biết bảo bé: "Lần sau con phải cẩn thận hơn".

Bạn có hình dung được cảm giác của đứa bé nhỏ nhất lúc đó sẽ như thế nào không? Mọi chuyện sẽ ra sao nếu người mẹ biết cách điều chỉnh cảm xúc của bản thân và nói với con những lời động viên tích cực thay vì chỉ trích lỗi của bé? Chúng ta hãy theo dõi tiếp câu chuyện để xem điều gì sẽ xảy ra sau đó với Tammy.

Cuối cùng tôi cũng đưa ba đứa con đến trường kịp giờ. Khi vào bãi đậu xe của cơ quan, quan sát thấy dãy trước còn chỗ trống, thế là tôi nhấn ga để lái xe vào. Nhưng đúng lúc tôi tới gần thì có người cũng

làm tương tự như vậy.

Dù biết mình đến trước, nhưng tôi vẫn vẫy tay lịch sự ra hiệu nhường chỗ cho người phụ nữ ấy. Phần mình, tôi tìm cách lùi lại dãy sau. Và điều bất ngờ đã xảy ra khi tôi bước vào cơ quan. Người phụ nữ đó đã đứng đợi sẵn, giữ cánh cửa mời tôi bước vào. Chị giới thiệu về mình rồi cảm ơn tôi. Cả hai còn đứng lại chuyện trò với nhau trong giây lát.

Với cuộc chuyện trò này, "chiếc xô" cảm xúc tích cực của cả hai người phụ nữ đã được làm đầy. Tammy tiếp tục câu chuyện của cô:

Tôi vào cơ quan, ngồi xuống bàn làm việc của mình, rồi mở lịch xem những việc cần làm trong ngày. "10 giờ, xét duyệt thi đua với Bill". Tôi cảm thấy choáng váng khi đọc dòng chữ này và thật lòng chỉ muốn nghỉ việc hôm nay. Tôi hiểu chuyện gì đã xảy ra. Có lẽ mấy ngày trước, sếp tôi, ông Bill, đã phỏng vấn những đồng nghiệp cùng phòng về biểu hiện của tôi trong thời gian gần đây. Và đó hẳn là lý do của cuộc gặp hôm nay. Bill tiếp chuyện tôi bằng danh sách với tám yêu cầu mà tôi cần thực hiện để cải thiện thành tích của mình trong quý sau. Thế nhưng, mặc dù thừa biết tuần vừa rồi, tôi đã làm hơn 70 tiếng để kịp hoàn thành một đề xuất quan trọng cho công ty, ông đã không hề nhắc đến những đóng góp và nỗ lực đó. Cảm giác thất vọng thường ngày lại vây lấy tôi. Tôi rời văn phòng của sếp trong tâm trạng chán nản và tự hỏi: "Tại sao mình vẫn còn làm việc ở đây nhỉ?".

Chỉ trong một thời gian ngắn, Bill đã rút cạn "chiếc xô" cảm xúc tích cực của Tammy. Cô tiếp tục:

Sau đó, khi đi dọc hành lang trở về, tôi tình cờ gặp Karen, một thành viên của Ban giám đốc công ty. Tuần trước, hai chúng tôi đã có dịp làm việc cùng nhau và cùng hoàn tất đề xuất quan trọng mà tôi đã nói. Khi thấy tôi bước tới, Karen đi chậm lại và vui vẻ nói: "Chào Tammy, phần kết luận trong đề xuất chị em mình hoàn thành vừa rồi rất tuyệt đấy!". Tôi ngạc nhiên khi thấy Karen vẫn còn nhớ tên mình. Ở công ty, mọi người thường gọi tôi là Tamara, trong khi tôi chẳng thích cái tên ấy chút nào.

Nếu Karen chỉ chào xã giao với câu nói ngắn gọn là: "Chào Tammy!", có lẽ cũng không có vấn đề gì. Nhưng Karen đã dành cho Tammy lời khen rất ý nghĩa và kịp thời khiến cuộc đời bỗng trở nên tươi đẹp hơn trong mắt Tammy. "Chiếc xô" cảm xúc tích cực của Tammy nhanh chóng trở lại tràn đầy. Điều thú vị là Karen hầu như không hình dung hết được mức độ ảnh hưởng tích cực trong lời nhận xét của mình đối với cô bạn đồng nghiệp.

Môi trường văn hóa tiêu cực

Hầu hết chúng ta đều muốn đón nhận những cảm xúc tích cực trong cuộc sống. Ta luôn hy vọng được trải qua những giây phút tuyệt vời như điều mà Tammy có được trong cuộc chuyện trò ngắn ngủi với Karen – và hẳn cũng như cô ấy, chẳng ai chờ đợi những cuộc gặp gỡ theo kiểu bình xét thi đua vẫn thường diễn ra chút nào. Tham gia vào cuộc điều tra của chúng tôi, có đến 99 trong 100 người được phỏng vấn cho rằng họ muốn làm việc cùng những đồng nghiệp tích cực, và 9 trên 10 người khẳng định mình làm việc hiệu quả hơn khi xung quanh có những người tích cực như vậy.

9 trong 10 người khẳng định mình làm việc hiệu quả hơn khi xung quanh có những đồng nghiệp tích cực.

Nhưng mơ ước được làm việc trong môi trường tích cực chưa phải là tất cả. Chúng ta sống trong một nền văn hóa mà việc chỉ trích sai lầm người khác thường dễ dàng hơn việc khen ngợi khi họ thành công. Dù không ai chủ tâm làm cho cuộc sống trở nên nặng nề nhưng những thói quen này đã xâm nhập vào mọi lĩnh vực của đời sống và khiến không ít người cảm thấy mỏi mệt.

Nếu để tâm quan sát, bạn sẽ nhận ra rằng, việc chú trọng vào lỗi lầm thể hiện rõ nhất là trong lĩnh vực giáo dục. Thay vì vui mừng đón nhận tố chất đặc biệt của con em mình, hầu hết các bậc phụ huynh chỉ lo hướng con họ vào những khuôn mẫu định sẵn. Dù cha mẹ nào cũng chỉ muốn đem đến cho con những điều tốt đẹp nhất nhưng thực chất, những khuôn mẫu vô hình này đã từng bước giết đi cá tính, sức sáng tạo ở mỗi trẻ em đồng thời khuyến khích sự phục tùng tuyệt đối ở các bé.

Để củng cố cho lối tư duy tiêu cực này, chương trình giáo dục của chúng ta hiện nay hầu như chỉ chú trọng vào những kiến thức "phần cứng" và buộc mọi học sinh phải học theo, bất kể sở thích hay năng khiếu của các em là gì. Khi một học sinh học xuất sắc riêng một môn và được điểm A môn đó, kết quả sẽ như thế nào? Thay vì nhìn nhận và hỗ trợ để em phát huy thế mạnh của mình, thầy cô và cha mẹ em lại bỏ qua điểm A đó mà tập trung vào những điểm số thấp hơn trong sổ liên lạc. Hiếm có lời khen tặng đặc biệt nào của thầy hiệu trưởng hay giáo viên phụ trách dành cho học sinh khi em đó đạt được điểm tốt.

Gần đây, một nhóm nghiên cứu đã tiến hành cuộc thăm dò về mức độ chú ý của các bậc phụ huynh về điểm số mà con em họ đạt

được ở trường. Đáng chú ý là cuộc khảo sát được thực hiện ở nhiều quốc gia thuộc nhiều nền văn hóa khác nhau. Câu hỏi đặt ra cho các bậc phụ huynh là: "Con bạn đem về điểm số như sau: Anh văn – A; Xã hội học – A; Sinh học – C; Đại số – F. Bạn sẽ chú ý đến điểm nào nhất?". Phần đông các bậc phụ huynh ở mọi quốc gia đều tập trung vào điểm F.

QUỐC GIA	Tập trung vào điểm A(%)	Tập trung vào điểm F(%)
Anh	22	52
Nhật Bản	18	43
Trung Quốc	8	56
Pháp	7	87
Mỹ	7	77
Canada	6	83

Thật đáng buồn khi thay vì cố gắng tìm kiếm biện pháp tối ưu cho sự phát triển của con em mình, hầu hết các bậc phụ huynh đều luẩn quẩn với câu hỏi: "Thế này thì làm sao con mình vào đại học được chứ?". Tất nhiên, điều này không có nghĩa là chúng ta nên bỏ qua điểm F môn đại số. Vấn đề là tại sao ta không bắt đầu bằng cái nhìn tích cực với điểm A trước khi suy tính cách cải thiện điểm F? Nếu các bậc phụ huynh chịu khó nhìn nhận mọi chuyện với thái độ tích cực, thì hẳn giữa bố mẹ và con cái sẽ có những cuộc nói chuyện về học hành hiệu quả hơn.

Chúng ta thường cho rằng, khi ra trường, tất cả sinh viên đều có cơ hội làm những gì họ muốn. Nhưng có đúng đây là thời gian để họ theo đuổi những hoài bão vĩ đại? Thật đáng tiếc là điều này chỉ đúng với một số ít người mà thôi. Đa số giới trẻ ngày nay không được chọn lựa nghề nghiệp theo đúng nguyện vọng, năng khiếu hay sở trường của họ.

Hẳn bạn sẽ đồng tình với những nhận định này vì có thể, bạn cũng đã từng trải qua những điều tương tự như vậy. Ban đầu, bạn được tuyển dụng theo nhu cầu chung của công ty. Sau đó, bạn buộc phải thay đổi bản thân để thích hợp với nhiệm vụ được giao. Nếu tỏ ra không thích ứng tốt, có thể bạn sẽ phải trải qua một chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ nhằm "nâng cao năng lực". Phương pháp lấy cái yếu làm gốc như thế này theo ta suốt cuộc đời, từ lúc còn ngồi trên ghế nhà trường cho tới khi đi làm.

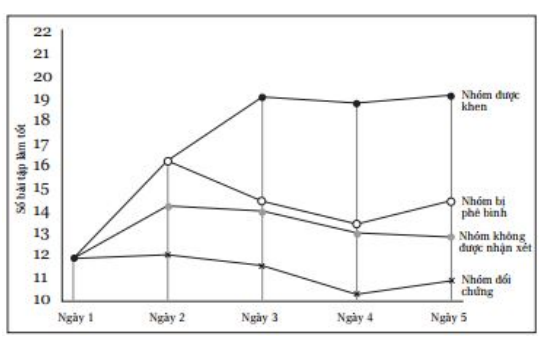
Một cuộc nghiên cứu bị bỏ qua

Những năm 20 của thế kỷ trước, lĩnh vực giáo dục và tâm lý học đã bỏ qua một cuộc nghiên cứu quan trọng – cuộc nghiên cứu mà kết quả và ý nghĩa của nó lẽ ra đã có thể thay đổi trọng tâm của việc tìm hiểu về con người sau này. Và ngày nay, dường như chúng ta đang phải gánh chịu hậu quả từ sơ suất tưởng chừng vô hại này.

Năm 1925, tiến sĩ Elizabeth Hurlock thực hiện một cuộc nghiên cứu nhằm tìm hiểu ảnh hưởng từ nhận xét của giáo viên đối với các em học sinh lớp bốn và lớp sáu, trong môn toán. Hurlock muốn biết khen ngợi, phê bình hay bỏ qua sai sót liệu sẽ ảnh hưởng như thế nào đến kết quả học tập của các em. Cuộc nghiên cứu tiến hành trong năm ngày và kết quả của nó được thể hiện ởsốbài toán mỗi em giải đáp vàđược giáo viên nhận xét sau từng ngày.

Học sinh ở nhóm thứ nhất được giáo viên gọi tên và khen ngợi trước cả lớp vì làm bài tốt và đạt điểm cao. Nhóm tiếp theo, học sinh cũng được gọi tên trước tập thể, nhưng bị phê bình vì làm bài tệ. Nhóm thứ ba, các em không được nhắc tới dù vẫn ngồi nghe giáo viên khen ngợi hay trách mắng các bạn khác. Nhóm thứ tư (nhóm đối chứng) được chuyển sang một phòng học khác sau khi các em làm xong bài kiểm tra thứ nhất, cũng chung đề như các bạn nhóm khác, nhưng kết quả bài làm không được đánh giá.

Nhóm “khen ngợi” và “phê bình” làm bài tốt hơn sau ngày đầu tiên. Nhưng rồi thành tích học tập của các em thay đổi một cách đột ngột. Điểm kiểm tra của những em bị phê bình xuống thấp đáng kể, và đến ngày thứ ba, thứ tư, sức học các em chỉ còn bằng với những em không được giáo viên nhận xét.



Trái lại, sang ngày thứ hai, nhóm được khen ngợi cải thiện điểm số rất ấn tượng và các em tiếp tục duy trì thành tích này cho đến khi đợt nghiên cứu kết thúc. Qua năm ngày nghiên cứu, kết quả

cho thấy: Nhóm được khen đã đạt được thành tích học tập vượt trội hẳn các nhóm còn lại. Điều đó thể hiện rất rõ qua số liệu sau:

Nhóm được khen – 71%

Nhóm bị phê bình – 19%

Nhóm không được nhận xét – 5%

Với kết quả này, có lẽ bạn nghĩ rằng cuộc nghiên cứu đã gây xôn xao giới tâm lý học và giáo dục? Thế nhưng, thật đáng buồn là thực tế lại không được như vậy. Chỉ trong thời gian gần đây, các nhà nghiên cứu mới bắt đầu quan tâm đến mức độ ảnh hưởng của những giây phút tích cực đối với cuộc sống con người. Vậy là cuối cùng, trọng tâm nghiên cứu tâm lý cũng bắt đầu được thay đổi.

Nghiên cứu Tâm lý Tích cực

Hiện nay, nhiều nhà nghiên cứu tâm lý hàng đầu thế giới đã và đang dành trọn sự nghiệp của mình để nghiên cứu về tác động của những cảm xúc tích cực đối với con người. Đây là kết quả của phong trào Nghiên cứu Tâm lý học Tích cực – nghiên cứu về những *hành vi chuẩn mực* của con người. Sau khi xem xét lại kết quả nghiên cứu của cả một thập kỷ về cảm xúc tiêu cực, nhiều nhà khoa học đã nhận thấy rằng phương pháp nghiên cứu này thực sự không ổn.

Những nghiên cứu gần đây cho thấy, cảm xúc tiêu cực không chỉ ảnh hưởng đến sức khỏe của con người mà còn khiến tuổi thọ của chúng ta bị tổn hại đáng kể. Chúng ta đã biết một cá nhân tiêu cực có thể gây ảnh hưởng đến môi trường làm việc của cả một tập thể; ngoài ra, cảm xúc tiêu cực còn có thể hủy hoại các mối quan hệ xã hội, tình cảm gia đình và cả sự nghiệp của mỗi người.

Trong khi đó, nghiên cứu gần đây đưa ra kết luận: *Cảm xúc tích cực là một nhu cầu thiết yếu trong cuộc sống hàng ngày.* Cảm xúc tích cực không chỉ giúp con người cải thiện sức khỏe, cả về mặt thể chất lẫn tinh thần, mà nó còn có tác dụng như một tấm đệm giúp ta giảm sốc khi gặp phải phiền não và bệnh tật.

Hàng ngàn khoảnh khắc quan trọng mỗi ngày

Theo Daniel Kahneman, một nhà khoa học người Mỹ từng đoạt giải Nobel năm 2002, trong một ngày hoạt động bình thường, chúng ta trải nghiệm khoảng 20.000 khoảnh khắc riêng tư và mỗi khoảnh khắc chỉ kéo dài khoảng vài giây. Nếu chúng ta nhớ lại

những điều gây ấn tượng mạnh với mình – tức là cảm xúc tích cực hoặc tiêu cực – ta sẽ thấy rằng hình ảnh ấy thực chất là ký ức về một thời điểm cụ thể nào đó trong ngày. Ta thường có ấn tượng mạnh với những thời khắc đặc biệt – hoặc tích cực, hoặc tiêu cực – và ít khi nghĩ đến những điều mang tính trung lập. Đôi khi, một khoảnh khắc cũng có thể khiến cuộc đời ta thay đổi mãi mãi.

Mỗi ngày, con người có khoảng 20.000 khoảnh khắc riêng tư.

Cách đây không lâu, trong một chương trình truyền hình của Mỹ có tên là Today, phóng viên Katie Couric đã phỏng vấn Brian Bennett – một chàng trai sớm chịu nhiều bất hạnh cả trong đời sống vật chất lẫn tinh thần. Khi còn đi học, Brian là một học sinh cá biệt và thường xuyên bị kỷ luật. Nhưng hiện nay, anh là người thành đạt và có một cuộc sống khá ổn định.

- Điều gì đã khiến anh thay đổi thái độ sống của mình vậy? – Couric hỏi.

- Giây phút quyết định đời tôi làlúc cô giáo tiểu học nói với tôi rằng, cô thật lòng quan tâm và rất tin tưởng vào khả năng của tôi. – Brian đáp, khuôn mặt anh lộ rõ vẻ cảm động khi nhắc đến hồi ức đặc biệt của mình.

Như vậy, có thể thấy chỉ với một câu nói ý nghĩa và đúng lúc, cô giáo của Bennett đã xoay chuyển hoàn toàn cuộc đời anh.

Trong quá trình điều tra, chúng tôi đã được tiếp xúc với Kristin, cố vấn quản lý của một công ty. Khi nghe chúng tôi hỏi:

- Sự công nhận lớn nhất chị đạt được là gì?

- Là ba chữ trong một bức e-mail. - Kristin trả lời nhanh chóng.

Sau đó, Kristin kể cho chúng tôi nghe câu chuyện cảm động của chị. Khi mẹ chị mất, một đồng nghiệp nhiều kinh nghiệm mà bấy lâu chị ngưỡng mộ đã viết cho chị một bức e-mail rất đặc biệt. Bức thư đó kết thúc như sau: "Lúc sinh thời, mẹ cháu đã rất tự hào về cháu, bây giờ bác cũng thế!". Ba chữ đơn giản ấy có ý nghĩa hơn bất cứ sự khen thưởng nào mà Kristin nhận được trong đời.

Tỷ lệ thần kỳ

Dĩ nhiên, cuộc sống của chúng ta thường có rất ít khoảnh khắc đặc biệt có thể đem lại những ảnh hưởng sâu sắc như vậy, nhưng những tương tác khác cũng không kém phần quan trọng. Các

chuyên gia về Tâm lý học Tích cực cho rằng tần suất của những hành động tích cực, dù nhỏ đến đâu chăng nữa, cũng đều mang tính quyết định. Những nghiên cứu ban đầu của John Gottman về hôn nhân cho thấy, tỷ lệ thần kỳ trong đời sống của các cặp vợ chồng là 5/1 – tức là 5 tương tác tích cực so với 1 tương tác tiêu cực. Theo ông, những cuộc hôn nhân có tỷ lệ tương tác giữa các cặp vợ chồng đạt mức 5/1 này thường hạnh phúc và bền vững hơn những cặp chỉ đạt tỷ lệ 1/1.

Trong một nghiên cứu thú vị khác, Gottman đã hợp tác với hai nhà toán học nhằm kiểm tra số liệu này. Bắt đầu từ năm 1992, các nhà khoa học này chọn 700 cặp vợ chồng vừa đăng ký kết hôn và tiến hành quay phim cuộc trò chuyện của họ trong vòng 15 phút rồi đếm số lần tương tác tích cực và tiêu cực qua câu chuyện ấy. Sau đó, căn cứvào tỷ lệ 5/1, họ dự đoán đôi vợ chồng ấy sẽ chung sống lâu dài hay nhanh chóng tan vỡ.

Mười năm sau, Gottman cùng những cộng sự tiến hành kiểm tra dự đoán ban đầu để xem chúng chính xác đến đâu. Kết quả thật kinh ngạc. Dự đoán về những đôi sẽ tan vỡ đạt mức chính xác đến 94% - chỉ căn cứ vào 15 phút chuyện trò giữa họ.

Tỷ lệ thần kỳ trong giao tiếp là 5/1 – 5 tương tác tích cực so với 1 tương tác tiêu cực.

Tỷ lệ này cũng rất quan trọng tại các công sở. Một nghiên cứu gần đây cho thấy, tập thể nào có mức tương tác tích cực so với tiêu cực lớn hơn tỷ lệ 3/1 sẽ đạt năng suất lao động cao hơn so với những nhóm không đạt được mức này. Tuy nhiên, trong quá trình kiểm tra tỷ lệ tích cực so với tiêu cực, hai nhà nghiên cứu Fredrickson và Losada còn đưa ra kết luận về giới hạn trên của tỷ lệ này như sau: Nếu tỷ lệ cao hơn 13/1, mọi chuyện có thể sẽ diễn biến theo chiều hướng xấu hơn.

Dù đang đề cập đến tác dụng của cảm xúc tích cực nhưng chúng tôi không có ý khuyên bạn đọc bỏ qua xúc cảm tiêu cực cũng như những nhược điểm trong cuộc sống mỗi người. Cảm xúc tích cực phải căn cứ vào thực tế. Phương pháp "Pollyanna"(*) có thể dẫn đến tinh thần lạc quan giả tạo, không những không đem lại tác dụng gì mà đôi lúc, nó còn khiến chúng ta gặp nhiều phiền phức hơn. Thỉnh thoảng, trong một số tình huống, chúng ta cần nhận thức được nhược điểm và sai lầm bản thân để từ đó tìm cách khắc phục và học hỏi kinh nghiệm.

(*) Pollyanna: Tên một nhân vật nữ trong cuốn tiểu thuyết cùng

tên của nhà văn Eleanor H. Porter, chỉ những người lúc nào cũng lạc quan quá mức.

Tuy vậy, trên thực tế hầu như chúng ta không cần phải lo lắng về giới hạn trên của tỷ lệ này bởi cuộc sống của chúng ta nói riêng và ở mọi công sở nói chung, tỷ lệ tích cực so với tiêu cực hầu như chẳng bao giờ đạt được mức yêu cầu và nó luôn cần được cải thiện.

Quá nhiều cảm xúc tích cực cũng không phải là tốt. Tỷ lệ 13 tương tác tích cực so với 1 tương tác tiêu cực có thể làm giảm năng suất làm việc.

Kéo dài tuổi thọ

Sau thời gian dài nghiên cứu, các nhà khoa học đã đưa ra kết luận: Những cảm xúc tiêu cực như căng thẳng, giận dữ, thù địch... không chỉ gây tổn hại về mặt thể chất mà còn để lại những tổn thương nghiêm trọng trong đời sống tinh thần của con người. Trong khi đó, cảm xúc tích cực có thể được ví như tấm đệm giảm sốc cho con người trước tác động của tình trạng sức khỏe xấu cũng như những nỗi muộn phiền trong cuộc sống. Không chỉ giúp hồi phục những tổn thương về mặt tâm lý hay bệnh tật một cách nhanh chóng, nó còn có thể nâng cao tuổi thọ mỗi người.

Sau hơn 30 năm tiến hành khảo sát 839 bệnh nhân ở bệnh viện Mayo, các nhà nghiên cứu đã ghi nhận mối liên hệ giữa khả năng kéo dài tuổi thọ và tinh thần lạc quan của con người trước những biến cố cuộc đời. Đặc biệt, khi khảo sát 180 nữ tu cao tuổi dòng Thiên Chúa giáo, một nhóm nghiên cứu đã kết luận: Những người có cảm xúc tích cực sống thọ hơn hẳn người thường mang cảm xúc tiêu cực. Trong quá trình nghiên cứu, nhóm đã được xem nhật ký những nữ tu này khi họ ở tuổi đôi mươi, sau đó thống kê tần số xuất hiện của cảm xúc tích cực rồi đối chiếu với tỷ lệ tử vong của họ ở độ tuổi từ 75 đến 95.

Kết quả của cuộc khảo sát này gây bất ngờ cho toàn bộ giới nghiên cứu tâm lý. Trung bình, cuộc đời những nữ tu có cuộc sống lạc quan và trải nghiệm nhiều cảm xúc tích cực kéo dài thêm 10 năm. Ngạc nhiên hơn, trong thời gian tiến hành nghiên cứu, đã có 35 nữ tu qua đời mà trong đó có đến 25 trường hợp thuộc nhóm ít cảm xúc tích cực.

Hãy liên hệ đến tác hại của việc hút thuốc lá. Như chúng ta đã biết, hút thuốc lá làm giảm 5,5 năm tuổi thọ ở nam giới và 7 năm

tuổi thọ ở phụ nữ. So sánh hai số liệu này, chúng ta có thể kết luận rằng: Cảm xúc tiêu cực gây tổn hại cho tuổi thọ con người nhiều hơn cả thuốc lá. Mặc dù y học chưa đưa ra khuyến cáo nào về tác hại của cảm xúc tiêu cực, nhưng từ kết quả trên đây, mỗi chúng ta nên tự biết cách bảo vệ bản thân bằng cách lựa chọn cho mình một thái độ sống tích cực và lạc quan hơn.

Tăng cường cảm xúc tích cực có thể kéo dài tuổi thọ thêm 10 năm.

Ảnh hưởng đối với thể chất và tinh thần

Không những kéo dài tuổi thọ, cảm xúc tích cực còn có khả năng cải thiện cả trạng thái thể chất lẫn tinh thần của con người. Nghiên cứu ở những sinh viên trường Đại học Harvard cho thấy, tùy vào cách nhìn nhận về những sự kiện diễn ra trong đời sống thường ngày của những sinh viên này như thế nào – bi quan hay lạc quan – mà có thể dự đoán tình trạng sức khỏe thể chất của họ trong nhiều năm tiếp theo. Cụ thể là, nếu hiện tại bạn có một cuộc sống tinh thần lạc quan thì đó sẽ là nền tảng vững chắc cho sức khỏe thể chất của bạn trong tương lai.

Bên cạnh đó, nhiều nghiên cứu khác còn đưa ra kết luận: Tinh thần lạc quan có thể giúp ngăn ngừa những chứng cảm mạo thông thường và rút ngắn thời gian bị bệnh. Theo kết quả phân tích huyết cầu, người lạc quan có nhiều tế bào T4 – loại tế bào miễn dịch của cơ thể – hơn những người bình thường. Ngoài ra, trung bình hàng năm mỗi người bi quan phải đi khám bệnh 3,5 lần trong khi những người sống lạc quan ít phải đến gặp bác sĩ hơn. Rõ ràng, tăng cường cảm xúc tích cực trong cuộc sống còn giúp ta giảm chi phí cho các vấn đề về sức khỏe.

Như vậy, có thể thấy rằng cảm xúc tích cực ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe thể chất của con người. Còn những tương tác tâm lý đối với sức khỏe tinh thần của con người thì sao?

Barbara Fredrickson, giám đốc Trung tâm thí nghiệm Cảm xúc tích cực và Tâm sinh lý trường Đại học Michigan, đã có một thời gian dài nghiên cứu về đề tài này. Bà cho rằng: “Cảm xúc tích cực không chỉ là dấu hiệu trạng thái tinh thần khỏe mạnh. Nó còn cải thiện cơ chế phản ứng và đem đến tình trạng ổn định về mặt thể chất cho con người. Và không chỉ tồn tại trong những phút giây vui vẻ của hiện tại, nó còn có tác dụng lâu dài về sau... Những cảm xúc tích cực thực sự là nhu cầu thiết yếu để mỗi cá nhân đạt được chất lượng sống cao nhất”.

Những kết luận của Fredrickson về tác dụng của cảm xúc tích cực:

● Vô hiệu hóa tác động của cảm xúc tiêu cực và bảo vệ con người trước những tác động của nó.

● Tăng cường khả năng thích nghi với cuộc sống và có thể thay đổi con người.

● Mở rộng suy nghĩ, thúc đẩy khám phá phương pháp tư duy hoặc cách hành động mới.

● Phá vỡ rào cản chủng tộc.

● Dự trữ nguồn "tài nguyên" tâm lý, thể chất, trí tuệ bền vững cho xã hội trong những trường hợp xảy ra biến cố hay gặp khó khăn.

● Mang lại hiệu quả tối ưu trong hoạt động của các tổ chức nói chung và cá nhân nói riêng.

● Cải thiện thành tích tập thể (khi người lãnh đạo thể hiện được nhiều cảm xúc tích cực hơn).

Mặc dù hiện nay, nghiên cứu về tâm lý tích cực chỉ dừng lại ở việc tìm hiểu bề mặt của vấn đề nhưng có thể nói, sau nhiều thế kỷ chỉ chú trọng vào bệnh thần kinh, các chuyên gia cuối cùng cũng đã có nhiều hoạt động tích cực nhằm tập trung nghiên cứu về tình trạng sức khỏe tinh thần của con người.

Chương Bốn
CÂU CHUYỆN NHỎ CỦA TOM

Trong lúc đọc cuốn sách này, có thể bạn sẽ thắc mắc: "Vậy tại sao xưa nay, ông bà ta vẫn nói: cha mẹ sinh con, trời sinh tính? Bản tính tích cực hay tiêu cực có thể cũng do di truyền và thường rất khó thay đổi kia mà?". Xin trả lời với bạn rằng: "Quả đúng như vậy !". Tất cả chúng ta đều biết, có những người sinh ra đã mang tính khí khó chịu trong khi cũng có những người được trời phú cho một tính cách tích cực, lạc quan trước mọi vấn đề của cuộc sống.

Lý giải về vấn đề này, giới khoa học đã đưa ra nhiều ý kiến khác nhau. Một số nhà nghiên cứu cho rằng, tính tích cực và tiêu cực của con người chủ yếu do tự nhiên quyết định; nhưng một số ý kiến khác lại đề cao tác động của quá trình nuôi dưỡng và giáo dục đối với việc hình thành tính cách của mỗi người. Hiện nay, nhận định phổ biến nhất là sự kết hợp cả hai quan điểm này, nghĩa là cả tự nhiên lẫn môi trường giáo dục đều góp phần quan trọng trong việc hình thành tính cách con người.

Theo lập luận của nhà tâm lý học Ed Diener, khả năng hạnh phúc của con người cũng tương tự như trọng lượng cơ thể của họ, nghĩa là đều có mức "sàn". Một sốngười có thể trạng gầy gò dù họ đã cố ăn uống bồi bổ. Cũng như vậy, trong đời sống tinh thần, một số người bẩm sinh đã vui vẻ và lạc quan hơn những người khác. Tuy nhiên, mức độ cảm xúc tích cực tăng hay giảm lại phụ thuộc không nhỏ vào những yếu tố xảy ra trong cuộc sống mỗi người. Nhưng dù thế nào chăng nữa, hẳn chúng ta đều đồng ý rằng, tuân theo chế độ dinh dưỡng với những món ăn tinh thần mà cảm xúc tích cực nhiều hơn tiêu cực chắc chắn sẽ không gây ra tác hại gì.

Dù bẩm sinh tính khí của chúng ta như thế nào chăng nữa, thì "chiếc xô" cảm xúc tích cực vẫn có thể được làm đầy nhờ vào thái

độ sống của mỗi người. Dưới đây, chúng tôi xin chia sẻ với quý độc giả câu chuyện của bản thân mình như một minh chứng về tác động mạnh mẽ của cảm xúc tích cực đối với cuộc sống con người.

Món quà sinh nhật

Không lâu sau ngày hai ông cháu tôi bắt tay vào viết cuốn sách này, tôi nhận ra một ngày đặc biệt sắp đến, đó là sinh nhật ông. Đây là dịp để tôi bày tỏ lòng biết ơn và niềm kính yêu vô hạn của mình đối với ông nên tôi muốn tặng ông một món quà thật ý nghĩa. Vì hai ông cháu đang cùng viết về đề tài cảm xúc tích cực và bản thân ông đang từng ngày vật lộn với căn bệnh ung thư hiểm nghèo nên tôi quyết định sẽ viết một lá thư nói về tác động của những cảm xúc này đối với toàn bộ cuộc đời tôi và hy vọng đó sẽ là món quà sinh nhật đặc biệt đối với ông.

Trong ký ức về tuổi thơ của mình, tôi nhớ ông vẫn thường bảo rằng, khi một thành viên nào đó trong gia đình làm được một điều tốt đẹp, thì cả nhà hãy quây quần bên nhau để cùng chia sẻ cảm giác tuyệt vời đó. Nếu chẳng may một ai đó qua đời, chúng ta sẽ không phải hối tiếc vì đã không kịp làm cho người ấy hạnh phúc. Và dĩ nhiên, điều này sẽ có ý nghĩa hơn rất nhiều việc xếp hàng chờ đợi nhau để được gởi đến người quá cố những lời ca tụng. Ông tôi vẫn thường hỏi: "Tại sao chúng ta không làm điều này khi họ còn sống?".

Thế là vào sinh nhật lần 79 của ông, tôi thực hiện lời chỉ dạy này bằng cách chia sẻ câu chuyện đặc biệt của mình cùng ông. Khi đọc thư tôi viết, ông đã xúc động đến rơi nước mắt. Vài hôm sau, ông hỏi tôi có muốn đưa câu chuyện vào cuốn sách mà hai ông cháu đang viết không. Theo ông, đó sẽ là một minh chứng thuyết phục về sức mạnh của việc liên tục làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực. Và tôi đã đồng ý.

Dưới đây là câu chuyện tôi viết tặng ông hôm sinh nhật Người – câu chuyện về quá trình định hình cuộc đời tôi từ những tháng ngày niên thiếu thông qua việc thường xuyên được làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực.

Tìm kiếm dấu hiệu tài năng từ thuở nhỏ

Lớn lên trong một đại gia đình với nhiều thế hệ chung sống, từ bé cháu đã may mắn được nuôi dưỡng theo phương pháp độc đáo mà thời đó rất nhiều người đã phản đối. Chính cách dạy dỗ, dưỡng nuôi và quan tâm này đã tạo nên sự khác biệt cho cuộc đời cháu.

Từ lúc cháu chào đời, mọi thành viên trong gia đình đều hy vọng có thể giúp cháu phát huy tối đa những thế mạnh đặc biệt của mình. Mọi người đều cố gắng động viên và hỗ trợ cháu khi cần thiết.

Năm cháu lên bốn, bà và mẹ phát hiện cháu rất thích đọc sách. Vậy là hàng ngày, hai "cô giáo" ngồi bên dạy cháu học chữ. Mỗi khi ghé thăm, mọi người vẫn thường hỏi cháu đang đọc sách gì hoặc đặt nhiều câu hỏi về những việc cháu thích làm. Bây giờ cháu nhận ra rằng, đó là cách để mọi người xác định xem cháu có sở thích hay năng khiếu bẩm sinh nào đặc biệt không. Và khi thấy cháu say mê một lĩnh vực nào đấy, tất cả đều khuyến khích cháu nên tìm hiểu đến cùng. Mọi người đã không ngần ngại ngợi khen và sẵn sàng ngợi khen dù cháu chỉ đạt được một thành tích khiêm tốn nào đó.

Năm cháu khoảng tám hay chín tuổi gì đó, "chiếc xô" cảm xúc tích cực đầu đời của cháu đã được làm đầy khi mọi người cho rằng, cháu có khiếu lãnh đạo từ tính cách chịu khó và dũng cảm của mình. Thế là năm cháu lên 10, ông đã đề xuất cho cháu kinh doanh riêng. Cháu rất thích ý tưởng đó và quyết định mở một quầy bán thức ăn vặt. Và như thường lệ, mọi người trong gia đình đều hào hứng giúp cháu theo đuổi niềm đam mê mới. Tất cả hợp tác với nhau để hỗ trợ cho dự án kinh doanh này của cháu.

Sau vài tháng, công việc kinh doanh nhỏ này bắt đầu đi vào ổn định và đạt được những bước tiến triển đầu tiên. Quầy hàng "Biz Kids", từ chỗ phải mua lại hàng từmột điểm bán sỉ, đã được một công ty bánh kẹo lớn đồng ý giao hàng trực tiếp tận nơi. Để mở rộng quy mô hoạt động, cửa hàng quyết định không bán kẹo nữa mà chuyển sang kinh doanh quần áo và hàng hóa nhỏ. Năm 12 tuổi, cháu phải thuê khoảng 20 bạn học cùng lớp vào phụ việc. Doanh thu của cửa hàng ngày càng lớn, chúng cháu kiếm được mấy ngàn đô-la lợi nhuận và chia nhau. Sau vài năm kinh doanh, cửa hàng được lên trang bìa một tờ báo địa phương và sau đó còn vinh dự xuất hiện trên nhiều tờ báo phát hành trong cả nước.

Tất cả sự quan tâm, động viên và việc làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực một cách chân thành của mọi người đã góp phần tạo nên sự khác biệt to lớn trong cháu. Từ "chiếc xô" cảm xúc đầy tràn của mình, cháu được tiếp thêm cảm hứng và đã biết cách làm "đầy xô" cho mọi người xung quanh. Cuối mỗi tháng, cháu thường tặng cho "nhân viên" quà và chi phiếu tiền hoa hồng căn cứ vào doanh số bán hàng của từng người. Cháu thật sự hạnh phúc khi nhìn thấy hành động của mình có thể đem đến niềm vui và khiến tinh

thần bạn bè, người thân và cả những bạn đồng nghiệp nhỏ tuổi trở nên phấn khởi.

Đặc biệt, khi đeo đuổi sự nghiệp học hành trong những năm tháng tiếp theo, cháu đã luôn nhận được sự hỗ trợ tinh thần đặc biệt này. Bố mẹ thường xuyên hỏi cháu thích môn học và chương trình ngoại khóa nào. Thay vì lo lắng và buồn lòng khi thấy cháu học không tốt môn nhạc hay mỹ thuật, bố mẹ đã khuyến khích cháu dành nhiều thời gian hơn cho những môn học cháu thật sự yêu thích.

Thấy cháu giỏi về lập luận phân tích, thích làm việc với những con số và thường xuyên quan tâm đến tình hình thời sự, bố mẹ khuyên cháu nên đầu tư thêm thời gian cho toán học và các môn khoa học xã hội. Rõ ràng, bố mẹ cháu đã nhận ra rằng, nếu cháu đầu tư vào những môn học mà cháu say mê sẽ có lợi hơn việc phấn đấu trở thành người giỏi toàn diện. Đây là quan điểm hoàn toàn trái ngược với suy nghĩ của phần lớn thầy cô cũng như các bậc phụ huynh thuở ấy. Biết cháu chẳng mấy nhạy cảm với âm nhạc, bố mẹ thừa hiểu có đưa cháu đến "thọ giáo" thầy dạy nhạc giỏi hơn cũng chẳng thể cải thiện tình hình và thành tích tốt nhất mà cháu có thể đạt được chắc cũng chỉ ở điểm trung bình mà thôi. Khi ấy, mọi người trong gia đình vẫn thường kháo nhau một câu ngạn ngữ cổ: "Đừng bao giờ cố dạy heo học hát. Vừa mất thời gian vừa làm phiền con heo". Và khi bước vào giảng đường đại học, cháu nhận ra câu nói đùa ấy còn đem đến cho mình sự tự do về mặt tư tưởng. Không nhất thiết phải trở thành người giỏi mọi thứ, thay vào đó, cháu có thể tập trung toàn bộ trí lực để vượt trội trong sở trường của mình.

Mái ấm bình yên rộng mở

Cháu nhớ lại những lần đến chơi nhà các bạn thời tiểu học. Khác với sự chào đón của gia đình mình, cháu luôn có cảm giác kỳ lạ mỗi khi đến đấy ông ạ. Tan trường, bọn cháu hân hoan bước về nhà như những con chim non sổ lồng, thế nhưng, câu nói đầu tiên của mẹ bạn ấy bao giờ cũng rất khó chịu:

"Mẹ đã cho phép con dẫn bạn về chơi chưa?"

"Chắc con lại gây ra chuyện ở trường rồi phải không?"

"Nếu con làm bài tốt thì mẹ không cấm chuyện con dẫn bạn về nhà chơi đâu."

Có thể những điều mẹ bạn ấy nói không sai nhưng cháu không

hiểu tại sao bác ấy lại chào đón con mình đi học về bằng những câu nói lạnh lùng như thế. Nó chẳng khác gì gáo nước lạnh dội vào bạn ấy vậy. Trong khi đó, một bạn khác thì ngày nào về nhà cũng thấy dán sẵn một danh sách với hàng tá yêu cầu khiến bạn ấy nản lòng, chẳng hạn như: "Thái độ của con cần phải sửa đổi ngay". Từ những lần ghé thăm này, cháu nhận ra rằng, không phải là môi trường nào cũng chào đón những đứa con khi chúng trở về. Ngẫm lại gia đình mình, mỗi khi đi học về, cháu luôn được mọi người hỏi thăm:

"Hôm nay ở lớp thế nào con?"

"Chiều nay con thích làm gì nào?"

"Có muốn kể với bố mẹ chuyện con làm ở lớp hôm nay không nào?"

"Giờ thể dục sáng nay lớp con có chơi bóng rổ không?" (Môn thể thao cả nhà ta thích nhất đấy.)

Thoạt đầu, cháu nghĩ chắc gia đình các bạn có chuyện buồn. Nhưng rồi dần dần cháu hiểu ra rằng đó là điều hoàn toàn bình thường ở nhà họ. Và cháu tự hỏi, liệu đấy có phải là lý do khiến các bạn luôn thích được tới nhà mình chơi không. Khi quây quần dưới mái ấm gia đình ta, "chiếc xô" cảm xúc của tất cả mọi người đều đầy ắp những lời động viên và giúp đỡ tích cực. Gia đình mình như dòng sông bồi đắp những cảm xúc tích cực đã bị vơi đi để củng cố niềm tin trước khi các bạn trở lại với thực tế đầy rẫy những cảm xúc tiêu cực.

Đối mặt thử thách đầu đời

Cuộc sống cứ diễn ra êm đềm như vậy cho đến năm cháu 16 tuổi. Lúc ấy, thị lực mắt trái của cháu bỗng nhiên bị yếu hẳn và cháu phải đối mặt với trở ngại lớn đầu tiên trong đời.

Khi tiến hành xét nghiệm, các bác sĩ phát hiện mắt cháu bị nhiều khối u và phải tiến hành đại phẫu nhiều lần. Tiếc thay, một năm sau, thị lực mắt trái của cháu hoàn toàn mất hẳn. Thêm vào đó, cháu còn có triệu chứng của "gien bất thường" khiến khối u có nguy cơ lan khắp cơ thể. Kết quả thử máu khẳng định cháu mắc phải một chứng rối loạn hiếm gặp: chứng von-Hippel- Lindau(*). Theo lời bác sĩ, các khối u có thể đã xuất hiện ở tụy, thận, màng nhĩ, tuyến thượng thận, não và cột sống mặc dù lúc bấy giờ, vẫn chưa có dấu hiệu nào để nhận biết.

(*) Von-Hippel-Lindau (VHL): Một hội chứng có u nguyên bào mạch máu, đặc biệt trong tiểu não, kết hợp với các nang ở thận và tuyến tụy, u mạch trong võng mạc, ung thư các tế bào thận, và các vết bớt đỏ.

Lần đầu nghe hung tin, cháu thật sự choáng váng và cảm thấy rất căng thẳng. Nhưng rồi không hiểu sao, trong lòng cháu lại dấy lên cảm giác ngạc nhiên vì hình như tin dữ ấy chẳng ảnh hưởng mấy đến tinh thần mình. Từ hôm ấy trở đi, thay vì buồn khổ với những cảm xúc tiêu cực và lo lắng cho căn bệnh nan y, gia đình mình đã giúp cháu tập trung vào những việc cháu có thể làm được. Mặc dù vẫn có đôi chút lo lắng và sợ hãi, nhưng chưa bao giờ cháu cảm thấy tuyệt vọng. Có thể nói, vào thời khắc quyết định ấy, sự quan tâm chân thành của mọi người và cảm xúc tích cực đã tác động sâu sắc đến cháu đồng thời củng cố nơi cháu niềm tin yêu cuộc đời.

Sau khi nắm rõ tình trạng bệnh tật của mình, cháu bắt đầu tra cứu sách vở và tài liệu để tìm hiểu phương pháp chữa trị cũng như cách sống chung với nó. Khi bạn bè đến thăm hỏi chuyện bệnh tình của mắt trái, cháu đùa rằng nhờ nó mà giờ đây, thị lực mắt phải của cháu đã đạt 20/10 và còn tốt hơn mức bình thường nữa.

Thay vì xem bệnh tật là lời nguyền của số phận và là bản án tử hình treo lơ lửng, cháu đã xem đó là cơ hội để mình chủ động sống khỏe mạnh hơn. Đây chính là bí quyết giúp cháu vượt qua thử thách đầu đời đấy ông ạ!

Trong quá trình tìm hiểu chứng bệnh hiếm gặp này, cháu nhận ra rằng mình có thể kiểm soát được các khối u trong người bằng cách phát hiện và điều trị sớm. Cháu quyết tâm đi khám và nội soi đều đặn để xem diễn biến của căn bệnh và khả năng thuyên giảm của nó như thế nào.

Và trong thời gian này, mọi thói quen và hoạt động thường ngày của cháu vẫn diễn ra bình thường – cả trong các mối quan hệ xã hội, học hành lẫn niềm đam mê thể thao. Thậm chí, trong nhiều năm tiếp theo, cuộc sống của cháu hầu như chẳng có gì thay đổi, ngoại trừ những lần đi khám định kỳ (khoảng sáu tháng đến một năm một lần), cháu mới phải nhớ tới bệnh trạng của mình. Dĩ nhiên, mỗi khi chờ lấy kết quả nội soi CAT, cháu cũng cảm thấy lo lắng và hồi hộp nhưng cháu đã cố gắng kiềm chế những cảm xúc ấy. Quả thật, niềm tin và tinh thần cháu vẫn luôn mạnh mẽ ông ạ!

Mặc dù vẫn chưa dám khẳng định một thái độ hoàn toàn lạc quan,

nhưng cháu nghĩ mình cần phải dũng cảm đối mặt với thử thách khắc nghiệt này của cuộc sống và không để nỗi lo lắng về bệnh tật xâm chiếm tâm hồn mình. Mãi sau này, khi gặp lại, các bạn cháu mới cho biết trong thời gian ấy họ rất lo lắng cho cháu trước căn bệnh ung thư, nhưng cũng rất ngạc nhiên bởi thái độ tích cực đó của cháu. Dù mọi người vẫn biết cháu vốn lạc quan và làm việc gì cũng nỗ lực hết mình, nhưng họ rất bất ngờ khi mỗi ngày qua đi, cháu lại không hề bận tâm đến bệnh tình của mình. Mọi người cho rằng, dường như cháu đã có được một chất miễn dịch tinh thần nào đó rất kỳ lạ mà chẳng ai có thể giải thích được.

Nhưng thật ra, chuyện này chẳng có gì kỳ lạ hay khó hiểu phải không ông? Hàng ngày, "chiếc xô" của cháu đã được đón nhận rất nhiều giọt cảm xúc tích cực từ bạn bè và gia đình. Tất cả đã tạo nên "kho dự trữ" giúp cháu vượt qua những thời khắc khó khăn nhất của cuộc đời.

Cảm xúc tích cực tràn đầy

Lên trung học, ông bà, bố mẹ và mọi người tiếp tục giúp cháu định hướng năng khiếu, hiểu rõ sở trường cũng như biết đầu tư cho những khát vọng của bản thân. Năm học lớp 11, cháu xác định mình sẽ trở thành một nhà tâm lý học. Và theo đuổi ước mơ này, cháu đã say mê nghiên cứu về những yếu tố khiến con người trở thành một thực thể đặc biệt trong thế giới tự nhiên. Tốt nghiệp phổ thông, cháu nộp đơn vào một số trường có đào tạo chuyên ngành tâm lý học trên cả nước. Không những hoàn toàn ủng hộ việc cháu đi học xa, gia đình mình còn giúp cháu tìm hiểu về ngành học cũng như cùng cháu đến tham quan một số trường.

Nhờ sự hỗ trợ đặc biệt này, cháu đã nhanh chóng thích nghi với môi trường mới. Dù cách xa hơn ngàn dặm, nhưng gia đình ta vẫn cố gắng thường xuyên làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực của cháu. Ba năm đầu tiên trên giảng đường đại học của cháu trôi qua khá êm ả. Nhưng cuộc sống vẫn luôn tồn tại nhiều thử thách, phải không ông?

Từ năm thứ hai của đại học, trong một lần tái khám, các bác sĩ nhận ra khối u trong cơ thể cháu đã bắt đầu xâm nhập vào tuyến thượng thận. Năm năm sau, khối u xuất hiện ở thận. Và cả lúc này, khi đang cùng ông hoàn tất cuốn sách này, kết quả nội soi cho thấy ở tụy, tuyến thượng thận và tủy sống của cháu cũng đã bắt đầu có triệu chứng bị ung thư.

Quả thật, mỗi lần hay tin, cảm giác ban đầu của cháu luôn là sợ

hãi và tuyệt vọng. Nhưng sau đó, cảm giác nhẹ nhõm vì biết bác sĩ đã kịp thời phát hiện khối u trước khi nó di căn sang những bộ phận khác trong cơ thể đã giúp cháu lạc quan hơn rất nhiều. Sự theo dõi và hiểu biết về căn bệnh của cháu trong thời gian qua đã không uổng phí. Mỗi lần bệnh bùng phát, bác sĩ điều trị bằng cách cắt bỏ khối u. Thế là cháu cố gắng tìm đọc thật nhiều bài viết chi tiết về bệnh tình của mình, nắm đầy đủ thông tin về khả năng giải phẫu cũng như đối phó với những biến chứng mới có thể phát sinh. Trước tình trạng bệnh tật của bản thân, bao sinh lực của tuổi trẻ cháu đều dồn vào những việc mình có thể làm được chứ không phải tập trung vào chuyện đã xảy ra hoặc những điều nằm ngoài khả năng kiểm soát của mình.

Ngày nay, trong hành trình không ngơi nghỉ của cuộc sống, cháu vẫn luôn tiến về phía trước mà chưa bao giờ dừng bước và than vãn: "Tại sao những chuyện này lại xảy đến với mình?". Có thể đôi lúc cháu cảm thấy tuyệt vọng, nhưng quả thật, chưa bao giờ cháu than trách số phận – và dĩ nhiên, ông biết đấy, hai việc này hoàn toàn khác nhau.

Bản thân cháu cũng đã nhận ra rằng, trong những tình huống như vậy, việc ngồi suy nghĩ tiêu cực hoặc than thân trách phận chẳng những không đem lại lợi ích gì mà còn có thể gây tổn hại đến sức khỏe thể chất và tinh thần của bản thân, đồng thời ảnh hưởng đến mọi người xung quanh.

Dù từng giờ phải đối mặt với căn bệnh ung thư nghiệt ngã này nhưng cháu biết mình không có cách nào tốt hơn ngoài việc tập trung vào những điều mình có thể làm để chủ động đối phó với nó. Và cháu khẳng định rằng, việc giữ thái độ này hàng ngày không phải là điều quá khó khăn.

Tại sao lại như vậy? Vì một lý do rất đơn giản: sau gần ba mươi năm có mặt trong cuộc sống này, "chiếc xô" cảm xúc tích cực của cháu đã liên tục được làm đầy nhờ vào tình thân của gia đình và bè bạn. Duy trì thái độ tích cực

Có thể nói, tôi là người may mắn khi "chiếc xô" cảm xúc tích cực của mình đã liên tục được làm đầy trong suốt những năm tháng tuổi thơ cũng như hiện tại. Đọc lại những gì đã viết, bản thân tôi cũng thấy đó như một câu chuyện về những phép màu. Nhưng tôi khẳng định với quý độc giả rằng, đây là câu chuyện thật của đời tôi. Trước những thử thách nghiệt ngã của bệnh tật, "chiếc xô" tràn đầy cảm xúc tích cực "liều cao" này thật sự là phương thuốc thần kỳ giúp tôi vượt qua tất cả.

Chắc chắn là trong suốt cuộc đời, mỗi người chúng ta sẽ gặp nhiều thử thách mang tính quyết định. Có lẽ không ít người sẽ cho rằng mình thật xui xẻo và tự hỏi: “Sao cuộc đời lại bất công với mình như vậy?”. Nhưng thay vì gục ngã trước nghịch cảnh, hãy khẳng định bản lĩnh của bản thân bằng cách đón nhận và cố gắng vượt qua tất cả những thử thách này với một thái độ tích cực. Thái độ tích cực này không chỉ giúp ta hạn chế được ảnh hưởng của những cảm xúc tiêu cực để tồn tại, mà còn để vươn cao và khẳng định giá trị của bản thân trong cuộc sống.

Chương Năm
LƯU DẤU BẢN SẮC

Có thể nói, câu chuyện mà chúng tôi vừa đem đến cho quý độc giả trên đây rất đặc biệt, nhưng nếu quan sát, bạn sẽ nhận ra rằng trong thực tế có rất nhiều người đã tạo dựng cho mình một cuộc sống tốt đẹp hơn nhờ việc thường xuyên làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực. Đặc biệt, ở những tổ chức hoạt động với quy mô lớn, bạn sẽ thấy đây không phải là điều hiếm gặp.

Hẳn bạn còn nhớ trong Chương Hai, chúng tôi có nhắc đến bảy nhân viên làm việc hiệu quả tại trung tâm dịch vụ khách hàng của một công ty viễn thông. Họ đã xử lý tình huống rắc rối của khách hàng một cách khéo léo và tinh tế. Giả sử bạn là một trong những khách hàng may mắn ấy, hẳn bạn sẽ có ấn tượng tốt với nhân viên này và hỏi tên anh ta. Sau đó, bạn gọi điện để gặp người quản lý của Ted – tên của nhân viên đã tiếp bạn niềm nở– và vui vẻ thuật lại mọi ấn tượng tốt đẹp của bạn về anh ấy cho người quản lý biết. Tôi tin rằng trong lúc bạn kể về "cách nói chuyện thân mật" hay "giải quyết vấn đề rất hiệu quả" của Ted thì đầu dây bên kia, vị quản lý này cũng đang cố ghi lại mọi nhận xét của bạn.

Sau khi Ted kết thúc cuộc điện đàm với một khách hàng nóng tính - vốn là công việc thường ngày của anh – thì nhận được một e-mail từ sếp. Anh nhận thấy sếp còn gửi kèm thư này cho tất cả nhân viên phòng dịch vụ khách hàng, những đồng nghiệp của anh. Ấn tượng với dòng tiêu đề: "Hôm nay anh rất nổi bật!", Ted đọc nội dung thư và ngạc nhiên trước những gì sếp viết cho anh trong đó. Trong thư, sếp trích dẫn cả những câu nói mà anh và đồng nghiệp thường sử dụng khi giao dịch với khách hàng. Thật ra, đấy chính là điều anh vẫn thường làm để hoàn thành tốt công việc của mình. Cuối thư sếp đánh giá cao khi cho rằng việc làm của Ted không chỉ khiến khách hàng cảm thấy hài lòng mà còn để lại cho họ những ấn tượng tốt đẹp về công ty nữa.

Ted không nén được niềm vui và cảm giác hân hoan sau khi đọc xong bức thư này. Dù cả ngày phải tiếp xúc với những vị khách nóng tính, nhưng anh vẫn cảm thấy tràn đầy sinh lực.

Có thể nói, người quản lý của Ted đã biết vận dụng bí quyết làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực: Sự công nhận mang lại hiệu quả và ý nghĩa cao nhất khi nó cụ thể, riêng biệt với từng người và thật sự xứng đáng với thành quả mà họ đã đạt được. Rõ ràng, ông biết việc gởi e-mail cho Ted đồng thời gửi cho cả những nhân viên khác sẽ giúp làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực trong anh. Tuy vậy, ông cũng nhận ra rằng không phải ai cũng hài lòng với cách khen thưởng này. Có người chỉ cần một cái vỗ vai chúc mừng thân mật hay đơn giản chỉ là một lời khen trong cuộc họp toàn phòng cũng đủ khiến họ cảm thấy hài lòng.

Một vấn đề mà chúng ta cần phải lưu ý khi tiến hành khen thưởng và công nhận là, với mỗi cá nhân, ta phải vận dụng một cách thức độc đáo và riêng biệt để làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực trong họ. Và dĩ nhiên, chúng ta cũng phải biết tránh những cách khen thưởng không thích hợp, đặc biệt là việc trao phần thưởng một cách cào bằng hay sự công nhận gượng ép và giả tạo.

Một kịch bản thất bại

Tiếp theo, chúng tôi xin kể với các bạn câu chuyện có thật tại một công ty bảo hiểm danh tiếng mà chúng tôi có dịp chứng kiến. Câu chuyện về Susan, trưởng phòng dịch vụ khách hàng, và Matt, nhân viên xuất sắc của cô.

Trước khi được thăng chức, Susan từng là nhân viên bộ phận dịch vụ khách hàng này. Bản thân Susan cũng rất thích được khen ngợi và cô đã từng được tặng thưởng trước tập thể về những thành tích ấn tượng mà cô đạt được. Sự kiện này không những khiến cô cảm thấy rất phấn khởi mà trong một thời gian dài sau đó, cô đã làm việc hăng say và rất hiệu quả.

Khi bắt đầu với cương vị trưởng phòng, Susan hiểu rằng người quản lý thành công chính là người có khả năng truyền cảm hứng để nhân viên của mình làm việc hiệu quả hơn.

Với những kinh nghiệm trước đây, Susan quyết định tổ chức một buổi lễ long trọng khen thưởng cho các nhân viên tiêu biểu trong phòng. Để chuẩn bị cho sự kiện này, Susan đặt chỗ ở khách sạn đẹp nhất thành phố, phát thư mời nhân viên cùng người nhà của họ đến dự, và thậm chí cô còn quyết định thuê một MC nổi tiếng

cùng nhóm nhạc hàng đầu đến góp vui.

Theo kế hoạch, phần cuối chương trình là lễ trao giải cho nhân viên có thành tích xuất sắc nhất trong năm. Đánh giá cao sự đóng góp của Matt và để anh nổi bật hơn nữa, Susan chủ ý trao thưởng cho anh cuối cùng vì cô muốn giây phút ấy trở thành sự kiện trung tâm của bữa tiệc đặc biệt này. Thật vậy, món quà phủ vải đỏ được đặt ở nơi trang trọng nhất của sân khấu đã thu hút sự chú ý của tất cả mọi người.

Susan hy vọng phần thưởng đặc biệt này sẽ là động lực để Matt phấn đấu hơn nữa trong thời gian tới. Vì thế, trước khi tuyên bố Matt chính là nhân viên xuất sắc của năm, Susan đã đọc một bài diễn văn dài, nêu rõ thành tích tuyệt vời của Matt và dành cho anh những lời khen ngợi đặc biệt. Rồi cô kéo tấm vải ra, hai tay nâng cao phần thưởng cùng lúc xướng tên Matt. Đây là giây phút mà Susan đã nghĩ đến trong suốt mấy tuần nay. Thậm chí, cô còn hình dung trước vẻ hạnh phúc rạng ngời hiện trên gương mặt của Matt nữa.

Nhưng thật bất ngờ, mọi chuyện xảy ra hoàn toàn không như cô trông đợi: Matt giận dữ! Nét mặt tức giận và cử chỉ của anh ấy lúc đó đã nói lên tất cả.

Tiến đến micro, Matt cau có nói rằng anh không muốn nhận phần thưởng này và đây thực chất chỉ là một tấm bằng khen vô nghĩa mà thôi. Mặt khác, anh đã có cả một "bộ sưu tập" ở nhà và chẳng cần thêm bất kỳ cái nào nữa.

Đó thật sự là bữa tối tồi tệ nhất trong đời Susan. Thất bại này không chỉ làm tổn thương tinh thần tập thể mà giờ đây, bản thân cô còn cần phải tìm cách lấy lại lòng tin và thiện cảm ở người nhân viên giỏi nhất của mình. Sau khi đã vượt qua cú sốc này, Susan bắt đầu suy nghĩ về cách thức để công nhận giá trị và thành tích của Matt sau này.

Thu phục nhân tâm

Sau sự cố bất ngờ đó, Susan bắt đầu tìm hiểu về Matt kỹ hơn. Cô được biết hai cô con gái bé bỏng chính là "báu vật" mà anh yêu quý nhất. Mỗi khi nói về các con, gương mặt anh lại tràn đầy hạnh phúc. Ở cơ quan, anh thường khoe với mọi người những tấm hình mới chụp của hai cô công chúa.

Năm sau, Matt cũng có tên trong danh sách nhân viên ưu tú của năm. Susan tự nhủ nhất định cô phải tổ chức buổi lễ trao thưởng

thật khác biệt và xứng đáng. Cô gọi điện nói chuyện với vợ Matt và nhờ chị dẫn hai bé đi chụp hình ở tiệm danh tiếng nhất thành phố, đồng thời giúp cô giữ bí mật chuyện này với Matt.

Và buổi tối long trọng ấy cũng đến. Mọi chuyện đều diễn ra như dự tính của Susan. Trong phần khai mạc buổi lễ, Susan bước lên sân khấu và kể về một người rất đặc biệt. Người đó không những là một nhân viên xuất sắc ở cơ quan, mà còn là người chồng, người cha mẫu mực trong gia đình. Rồi Susan kéo tấm vải phủ phần thưởng để lộ ra gương mặt hai cô con gái xinh xắn của Matt trong bức hình khổ lớn.

Ngay lập tức, Matt sải bước lên sân khấu, cảm động ôm chầm Susan. Mắt anh nhòa lệ. Mọi người trong khán phòng đều xúc động. Chưa bao giờ Matt hình dung thành tích và giá trị của mình sẽ được công nhận một cách đặc biệt và có ý nghĩa như vậy. Phần thưởng quý báu này đã thay đổi thái độ của anh đối với người quản lý đồng thời giúp anh nỗ lực hơn trong công việc của mình.

“Thần dược” cá nhân hóa

Thông điệp của câu chuyện trên thật đơn giản: Nếu bạn muốn người khác hiểu rằng bạn thật sự cảm kích trước sự đóng góp cũng như rất trân trọng giá trị của họ thì sự công nhận và khen ngợi mà bạn dành cho họ phải đặc biệt và có ý nghĩa với riêng từng người.

Việc làm đầy “chiếc xô” cảm xúc tích cực tương ứng với đặc điểm và nhu cầu của từng cá nhân không chỉ giúp tăng cường năng suất làm việc nơi công sở mà còn góp phần vun đắp mối quan hệ lâu dài và có thể thay đổi cuộc sống của chúng ta.

Chương Sáu

NĂM CÁCH HIÊU QUẢ ĐỂ TĂNG CƯỜNG CẢM XÚC TÍCH CỰC

Để cuộc sống của bản thân cũng như những người xung quanh trở nên tốt đẹp hơn, mỗi người chúng ta cần tạo cho mình thói quen làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực. Thật ra, điều này cũng không có gì là mới mẻ vì hầu như tất cả chúng ta đều biết rằng, các quan hệ trong gia đình, xã hội cũng như sự nghiệp và cuộc sống của mỗi người sẽ trọn vẹn hơn khi ta biết khơi nguồn cảm xúc tích cực quanh mình.

Nhưng nếu chỉ dừng lại ở việc biết cách khơi nguồn thôi thì cũng chưa đủ. Như tất cả các mục tiêu khác trong đời, chúng ta cần phải lập kế hoạch cụ thể, tính toán mức độ khả thi để biến dự định tốt đẹp thành hiện thực. Sau hơn 4.000 cuộc phỏng vấn về đề tài này, chúng tôi đã tiến hành tập hợp dữ liệu và đúc kết được năm cách hiệu quả giúp mỗi người đạt được kết quả tốt nhất khi làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực.

Năm cách hiệu quả để tăng cường cảm xúc tích cực

1. Đừng làm vơi đi cảm xúc tích cực
2. Thắp sáng những điều tốt đẹp
3. Kết nối tinh thần
4. Cho không vụ lợi
5. Đảo ngược quy tắc vàng

1.

ĐỪNG LÀM VƠI ĐI CẢM XÚC TÍCH CỰC

Có một sự thật là, nếu muốn tiết kiệm, trước hết bạn phải thanh toán tất cả nợ nần. Tương tự như vậy, để khởi động việc làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực, chúng ta cần phải bắt đầu từ việc loại trừ những khả năng có thể làm nó bị vơi đi.

Sau khi tìm hiểu học thuyết "Cái Gáo và Chiếc Xô", một người bạn của chúng tôi đã quyết định thử nghiệm nó. Để không làm vơi "chiếc xô" cảm xúc tích cực của người khác, anh bắt đầu tạo thói quen tự hỏi mình đang làm đầy thêm vào hay lấy đi cảm xúc tốt đẹp của họ qua những lần giao tiếp. Anh kể rằng, ban đầu, thói quen này rất khó hình thành, nhưng rồi một thời gian sau, mọi chuyện trở nên dễ dàng hơn khi anh bắt đầu nhận thấy hiệu quả của nó. Suy nghĩ cẩn thận trước khi trình bày ý kiến và đưa ra một nhận xét tích cực thay cho một câu nói tiêu cực, anh đã làm cho mối quan hệ giữa mình và mọi người xung quanh trở nên tốt đẹp và thoải mái hơn rất nhiều.

Nếu bạn tự nhủ mình không được làm vơi "chiếc xô" cảm xúc tích cực của bản thân cũng như của mọi người, bạn sẽ nhận ra rằng, mình hoàn toàn có thể làm được điều này chỉ trong một thời gian ngắn. Hãy nhớ lại những lần giao tiếp gần đây của bạn. Bạn có khiến người khác cảm thấy phiền lòng khi đề cập đến một vấn đề tế nhị nào đó hoặc thẳng thừng chỉ trích những sai lầm của họ không? Nếu có, lần sau hãy cố gắng tự điều chỉnh cảm xúc của bản thân và thận trọng mỗi khi phát biểu.

Khi đã hình thành được thói quen này rồi, bạn hãy khuyến khích để mọi người xung quanh cũng có được những thay đổi tương tự. Nếu trong tập thể của bạn, ở cơ quan hoặc trường học, có những

người thích liên kết lại thành "tập thể chiếu tướng" để phê phán, chỉ trích và làm vơi "chiếc xô" cảm xúc tích cực của một ai đó, bạn hãy hành động nhé. Chẳng hạn, hãy thuyết phục mọi người rằng lời nói hay hành động tiêu cực như thế chỉ làm vấn đề trở nên tồi tệ hơn mà thôi.

Thực tế, có nhiều người lại thích làm tổn thương người khác. Họ cố tình dùng "chiếc gáo cán dài" của mình để làm vơi đi cảm xúc tích cực của người xung quanh. Dù bạn có tác động đến họ như thế nào chăng nữa, họ cũng hoàn toàn không muốn tiếp thu, sửa đổi. Nếu gặp những người như vậy, tốt hơn hết là bạn nên tránh xa họ để đảm bảo sức khỏe tinh thần lẫn thể chất của mình.

Khi bắt đầu hình thành ý thức loại bỏ dần thói quen làm vơi cảm xúc tích cực, bạn nhớ theo dõi tiến bộ của mình qua những cuộc chuyện trò gần đây và đánh giá xem phần lớn những lần đó là tích cực hay tiêu cực.

Giờ đây, trong khi suy ngẫm về những gì mình có thể làm để giúp cho "chiếc xô" cảm xúc tích cực của người thân, bạn bè, đồng nghiệp cũng như những người bạn tiếp xúc được tràn đầy, bạn cũng nên tự hỏi: "Làm sao để đạt được tỷ lệ thần kỳ: năm giao tiếp tích cực trên một giao tiếp tiêu cực như Chương Ba đã đề cập đến?".

2.

HÃY THẮP SÁNG NHỮNG ĐIỀU TỐT ĐẸP

Trong cuộc sống, hầu như mỗi cuộc chuyện trò lại đem đến cho ta một cơ hội để thể hiện giá trị của bản thân, thắp sáng niềm tin vào những hành vi chuẩn mực của con người và làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực.

Trong quá trình khám phá sức mạnh của việc tập trung vào những hành vi chuẩn mực ở con người qua giao tiếp, một người bạn của chúng tôi đã nhận ra điều này từ cuộc hôn nhân của chính mình. Sau khi kết hôn, cuộc sống vợ chồng của bạn tôi diễn ra không được như mong muốn của cả hai người. Cô nhận thấy dường như chồng mình không thích dành nhiều thời gian bên vợ và đặc biệt, mỗi khi phàn nàn, cô lại nhận được những lời biện hộ không mấy thuyết phục từ anh. Điều này khiến cô ngày càng để tâm đến những chuyện không vui và bắt đầu theo dõi để xem chồng mình có làm gì sai trái không. Thế nhưng, điều đó không những không thay đổi được tình hình mà còn khiến mọi thứ có nguy cơ trở nên tồi tệ hơn.

Sau khi suy nghĩ, cô bạn của chúng tôi hiểu rằng, việc kể lể với chồng những nỗi thất vọng trong cuộc sống hôn nhân cũng không phải là giải pháp tối ưu. Vậy là thay vì săm soi những mặt chưa tốt của chồng, cô quyết định thực hiện một cuộc thử nghiệm mới: Chuyển sang chú ý đến sở trường và những ưu điểm của anh. Tuy còn nhiều hoài nghi nhưng cô tự an ủi mình rằng, dù sao đi nữa, việc làm này cũng chẳng tốn quá nhiều thời gian và công sức. Vậy mà kết quả cô ấy nhận được thật ngạc nhiên và đáng khích lệ. Quan hệ vợ chồng cô được cải thiện rõ rệt. Chồng cô trở nên vui vẻ và hạnh phúc hơn khi về nhà. Rõ ràng, sự quan tâm chân tình và cái nhìn tích cực mà cô dành cho anh đã làm đầy

“chiếc xô” cảm xúc tích cực cho cả hai người, không chỉ cho chồng cô mà còn cho bản thân cô nữa.

Một điều bất ngờ và thú vị khác mà bạn tôi nhận được khi thực hiện cuộc thí nghiệm này là cô cảm thấy hạnh phúc hơn trong cuộc sống cũng như tích cực hẳn trong giao tiếp với mọi người xung quanh. Sau vài tuần, vợ chồng bạn tôi đều mong muốn truyền nguồn năng lượng mới mẻ này đến bạn bè và đồng nghiệp.

Đừng bao giờ đánh giá thấp ảnh hưởng lâu dài của việc làm đầy “chiếc xô” cảm xúc tích cực ở mỗi người. Theo tiến sĩ Barbara Fredrickson, cảm xúc tích cực tạo ra “chuỗi sự kiện quan hệ cá nhân”, có tính chất sâu rộng mà có thể trong lúc tiếp chuyện với mọi người, chúng ta đã không nhận ra. Nhưng chắc chắn rằng, đây là điều có thật và đang tồn tại trong cuộc sống hàng ngày của mỗi người.

Mỗi lần làm đầy “chiếc xô” cảm xúc tích cực, có nghĩa bạn đang tái sinh một nguồn năng lượng mới.

Nếu hàng ngày bạn làm đầy hai “chiếc xô” cảm xúc tích cực, sau đó, chủ nhân của những “chiếc xô” hạnh phúc ấy tiếp tục làm đầy hai “chiếc xô” khác nữa thì sau mười ngày, hơn một ngàn “chiếc xô” cảm xúc tích cực đã được tràn đầy. Và nếu mỗi người làm đầy năm “chiếc xô” chứ không phải hai, sẽ có hơn 19 triệu “chiếc xô” cảm xúc tích cực được đầy lên chỉ trong vòng 10 ngày mà thôi!

Vì thế, mỗi khi có ai đó làm đầy “chiếc xô” cảm xúc tích cực của mình, bạn hãy đón nhận cũng như đừng đánh giá thấp hoặc chối bỏ việc làm này. Bên cạnh đó, bạn hãy cố gắng trở thành mắt xích tiếp theo bằng cách làm đầy trở lại “chiếc xô” của họ với câu nói “cám ơn”, để người đối diện hiểu rằng bạn rất cảm kích sự khen ngợi mà họ dành cho bạn. Hẳn nhiên sau đó, bạn cũng muốn chia sẻ nguồn năng lượng tích cực mới mẻ này với nhiều người khác nữa.

3.
KẾT NỐI TÌNH THÂN

Nếu quan sát, bạn sẽ thấy một hiện tượng phổ biến ở các em học sinh tiểu học: Đa số các em thường tự nguyện tham gia vào những hoạt động tập thể như câu lạc bộ thể dục thể thao, đội cổ động viên, nhóm văn nghệ hay nhiều hoạt động ngoại khóa khác, dù đôi lúc những hoạt động này hoàn toàn không phải là sở thích hay năng khiếu của các em. Chắc hẳn bạn sẽ băn khoăn: Tại sao các em lại tích cực tham gia những hoạt động này đến vậy? Câu trả lời được đưa ra có lẽ cũng chính là nguyên nhân khiến nhiều nhân viên chấp nhận gắn bó với chỗ làm hiện tại dù nó không được như những gì họ mong muốn: Đơn giản vì ở đó, họ có bạn thân.

Suy rộng ra, bạn có nhận thấy rằng phần lớn chúng ta tham gia và gắn bó với một tập thể nào đó chỉ vì nơi đó có những người bạn thân của mình? Chúng tôi nói "bạn thân" bởi qua nghiên cứu ở một số công sở có quy mô làm việc tương đối lớn cho thấy, có "bạn" hay "bạn tốt" cùng chỗ làm không mang lại ảnh hưởng tích cực bằng việc có "bạn thân" là đồng nghiệp. Nghiên cứu cũng cho thấy là, những ai làm việc cùng bạn thân thường có tỷ lệ an toàn lao động và năng suất làm việc cao hơn, đồng thời khả năng làm hài lòng khách hàng của họ cũng tốt hơn những người khác.

Dù cụm từ "bạn thân" thường mang hàm ý "duy nhất" nhưng điều này không có nghĩa bạn phải giới hạn quan hệ giao tiếp thân tình của mình chỉ với một người. Thậm chí, chúng tôi còn cho rằng, mỗi người chúng ta nên có nhiều mối quan hệ thân tình như vậy, cả trong gia đình, tại công sở hay ngoài xã hội.

Những mối quan hệ sâu sắc, tốt đẹp thường có khả năng làm thăng hoa cảm giác yêu đời ở mỗi người. Nhà tâm lý học danh tiếng Ed Diener cho rằng: "Người hạnh phúc nhất là người có

nhiều mối quan hệ xã hội chất lượng cao". Ngược lại, ông và các nhà nghiên cứu khác cũng nhận thấy gánh nặng tâm lý thường chỉ đè nặng lên những ai sống trong cảnh cô độc.

Hẳn bạn cũng nhận ra rằng, hầu hết các mối quan hệ thân tình nhất của mình được hình thành trên cơ sở của những tương tác tích cực. Ta không thể làm bạn tốt với ai đó nếu phần lớn giao tiếp giữa hai bên chỉ là tiêu cực. Do vậy, hãy lưu ý điều này và tạo ấn tượng tốt trong lần đầu tiếp xúc với một ai đó, bạn nhé!

Để hình thành một mối quan hệ lâu dài và tốt đẹp với một người nào đó, yêu cầu đầu tiên là bạn phải nhớ tên của họ. Với mỗi người, bạn hãy nhớ gọi đúng tên họ yêu thích. Chuyện này có vẻ đơn giản nhưng ấn tượng mà nó tạo ra lại rất đặc biệt. Thật vậy, bất kỳ mối quan hệ thân tình nào cũng chỉ được tạo dựng khi hai người gọi nhau một cách thân mật mà thôi. Với cách xưng hô này, những người mới quen sẽ sớm trở thành bạn bè của nhau.

Dù bạn muốn mở rộng mối quan hệ của mình hay chỉ cần giới hạn nó trong vài người bạn thân tình thì cách tốt nhất để tạo dựng và duy trì chúng vẫn là làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực của những người ấy ở ngay trong lần giao tiếp đầu tiên. Đây là cách hữu hiệu để khởi đầu một mối quan hệ mới cũng như để củng cố những quan hệ đã có. Quả thật, tình bạn sẽ không thể tồn tại, chưa nói đến việc phát triển, nếu cả hai bên không biết cách rót đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực cho nhau một cách đều đặn.

Bạn nên vận dụng quan niệm này ngay hôm nay! Hãy bắt đầu với những người quan trọng nhất trong đời của mình. Hãy cho họ biết họ quan trọng với bạn thế nào và hãy giải thích tại sao lại như vậy. Đừng lặng im chỉ vì bạn cho rằng họ đã biết điều đó rồi – vì dù có biết chăng nữa, chắc chắn họ vẫn thích được nghe bạn nói lại. Sau khi đã hình thành mối quan hệ giữa hai người, bạn hãy dành thời gian tìm hiểu tính cách của họ. Nói cách khác, nếu muốn xây dựng một mối quan hệ tích cực bền vững lâu dài, ta phải là chất xúc tác để những phẩm chất tốt đẹp của mỗi người quanh ta có điều kiện thể hiện.

Lắng nghe, chia sẻ với mọi người bằng thái độ chân thành và tình yêu thương vô điều kiện. Khi thấy những người thân yêu của mình đang nỗ lực hết mình hoặc đang đau khổ, tuyệt vọng, hãy ủng hộ, giúp đỡ và khuyến khích họ. Hãy là một bờ vai, một điểm tựa để họ có thể tìm đến và nhận được một lời an ủi, sẻ chia.

Không chỉ hạn chế trong các mối quan hệ ở gia đình, bè bạn mà tại

công sở, bạn hãy là người biết nhìn nhận và đánh giá thành tích của người khác. Hãy khám phá một yếu tố đặc biệt ở từng đồng nghiệp. Trò chuyện vui vẻ, tạo cảm xúc tích cực với người mới quen – thậm chí với cả những người xa lạ.

Đến khi ấy, hẳn sẽ có rất nhiều người muốn được ở bên bạn đấy!

4.

CHO KHÔNG VỤ LỢI

Ở Chương Ba, chúng tôi đã kể với các bạn câu chuyện về Brian Bennett và câu nói của một cô giáo đã làm thay đổi cuộc đời anh. Hôm đó, Katie Couric, người dẫn chương trình của Today, còn đem đến cho Brian một bất ngờ khác. Ở phần cuối câu chuyện, Couric mời cô giáo ngày xưa của Brian bước ra sân khấu. Gương mặt Brian bừng sáng khi thấy cô giáo cùng chồng, vốn cũng là một trong những giáo viên trung học anh rất yêu mến, tiến ra.

Sau giây phút gặp gỡ đầy xúc động, Brian vô cùng ngạc nhiên khi biết thầy cô của anh, Barbara và Mac Bledsoe, cũng chính là bố mẹ của Drew Bledsoe, siêu sao bóng bầu dục Bắc Mỹ. Không những vậy, Couric trân trọng gửi đến anh thêm một bất ngờ khác: Ngôi sao Drew Bledsoe bước ra sân khấu và trao tặng Brian chiếc áo cầu thủ huyền thoại của mình. Brian ngập tràn trong niềm hạnh phúc bởi món quà bất ngờ này.

Theo kết quả khảo sát gần đây, hầu hết mọi người đều cảm thấy thú vị hơn khi đón nhận những món quà bất ngờ. Quà tặng làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực của ta, nhưng chắc chắn, đón nhận những điều bất ngờ sẽ giúp "chiếc xô" kỳ diệu ấy đầy thêm nữa. Và ngạc nhiên chính là yếu tố đóng vai trò quyết định.

Trên đại lộ Fifth Avenue lừng danh ở thành phố New York, cửa hàng bán lẻ sản phẩm cao cấp Saks đã tiến hành một cuộc thử nghiệm đơn giản nhằm khích lệ tình cảm tích cực của khách hàng. Tại đây, những khách hàng mua sắm không thường xuyên vô cùng ngạc nhiên khi được nhân viên tặng một món quà nhỏ. Dù chỉ là một món quà thể hiện lòng cảm kích của cửa hàng trước sự quan tâm của khách nhưng nó đã tạo nên một hiệu ứng đặc biệt. Không chỉ khách hàng cảm thấy vui vì được quan tâm mà cả những nhân viên tặng quà cũng thế. Chương trình này đã giúp

doanh thu cửa hàng tăng đáng kể vì về sau, những khách hàng này đều trở thành khách hàng thân thiết của họ.

Nhưng món quà bất ngờ không nhất thiết phải là hiện vật và có giá trị về mặt vật chất. Chúng có thể là món quà của lòng tin hay trách nhiệm. Chia sẻ chuyện riêng tư hay tâm sự với bạn bè một bí mật cũng có thể làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực của cả đôi bên.

Trong các mối quan hệ, bạn hãy chú ý đến việc tặng những món quà bất ngờ nho nhỏ cho bạn bè, người thân của mình. Đó có thể là chiếc kẹp tóc nhỏ xinh, một tách cà phê hay đơn giản chỉ là một vòng tay ôm thân mật. Thậm chí, nụ cười và sự sẻ chia đúng lúc cũng là những món quà khiến người nhận cảm thấy ấm áp và hạnh phúc. Vậy thì hãy nghĩ xem, hôm nay, bạn có thể gởi tặng những người thân yêu của mình điều gì để khiến cho cuộc sống của mỗi người trở nên tốt đẹp hơn?

5.
ĐẢO NGƯỢC QUY TẮC VÀNG

Hẳn bạn từng biết đến câu ngạn ngữ: "Muốn người khác cư xử với bạn như thế nào, hãy cư xử với họ như thế ấy". Để thực hiện chiến lược làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực, chúng tôi xin mạn phép đề nghị rằng: "Hãy cư xử với người khác như những gì họ mong muốn ở bạn". Ở Chương Năm, chúng tôi đã trình bày khá chi tiết về vấn đề này, nhưng ở đây, vẫn xin được nhắc lại: Bí quyết làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực một cách có ý nghĩa và hiệu quả không gì hơn chính là sự cá nhân hóa. Vì thế, trong quá trình thực hiện điều này, bạn hãy mạnh dạn đảo ngược hoặc định nghĩa lại quy tắc vàng ngọc này của cổ nhân.

Phần thưởng đặc biệt mà Matt – anh nhân viên xuất sắc của phòng dịch vụ khách hàng trong câu chuyện chúng tôi đã kể với các bạn ở Chương Năm – nhận được đã giúp ta hiểu ra một vấn đề quan trọng: Tố chất của mỗi người chính là yếu tố tạo nên sự khác biệt, quyết định cách thức để có thể làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực của bản thân. Mỗi người có một sở thích khác nhau và những món quà giống nhau thường không thể mang lại hiệu quả như nhau với tất cả mọi người. Có người thích phần thưởng là hiện vật hay quà tặng, có người chỉ cần lời đánh giá và công nhận xứng đáng cũng đủ thúc đẩy họ tiến lên phía trước. Có người thích được khen tặng trước tập thể nhưng cũng có người lại muốn sự khen ngợi riêng tư giữa chốn tĩnh lặng hoặc đơn giản chỉ là lời động viên của một người họ yêu quý, ngưỡng mộ hay kính trọng mà thôi.

Một khía cạnh quan trọng khác của việc cá nhân hóa – tức là đánh giá và ngợi khen đúng theo cá tính của từng người – là: Những điều ta công nhận ở một người nào đó sẽ giúp định hình cá tính và tài năng của họ trong tương lai. Đó là lý do tại sao việc làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực phải riêng biệt đối với từng cá nhân.

Để giúp bạn có thể tự làm đầy "chiếc xô" cảm xúc của bản thân cũng như của những người xung quanh, chúng tôi nêu ra một số câu hỏi để bạn tham khảo và suy ngẫm. Và nếu bạn là người quản lý, hãy tiến hành khảo sát những câu hỏi này ở nhân viên của mình và áp dụng câu trả lời của họ vào thực tế. Có nhiều điều bất ngờ đang chờ bạn đấy.

Câu hỏi khảo sát cách làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực

1. Bạn thích được gọi bằng tên gì?

2. Sở thích của bạn là gì?

3. Điều gì khiến bạn cảm thấy hứng khởi và có khả năng tăng cường cảm xúc tích cực ở bạn nhất?

4. Bạn thích được ai thừa nhận hay khen ngợi nhất?

5. Bạn thích hình thức công nhận hoặc khen ngợi nào nhất? Công nhận trước tập thể, riêng tư, bằng văn bản, lời nói hay hình thức nào khác?

6. Hình thức công nhận nào khiến bạn hăng say làm việc nhất? Bằng khen, giải thưởng, thư, e-mail hay hình thức nào khác?

7. Sự thừa nhận lớn nhất bạn từng nhận được là gì?

Ngoài việc nên công nhận thành tích và giá trị của người khác sao cho phù hợp với đặc điểm mỗi cá nhân, bạn nên biết rằng người nhận sẽ cảm thấy ý nghĩa hơn nếu được đón nhận những lời khen cụ thể. Viết thư tay hay gửi e-mail khen ngợi là cách làm tuyệt vời. Đặc biệt, hình thức công nhận này rất giá trị vì nó là sự đánh giá và trân trọng lâu bền – người nhận có thể xem lại nhiều lần tùy thích.

Trong hơn ba mươi năm qua, những bí quyết này đã được hàng triệu người áp dụng trong nhiều môi trường khác nhau như kinh doanh, học tập... Có người gìn giữ chúng như một kỷ vật để gợi nhớ về những thành tựu mà họ đã đạt được trong đời. Nhiều người đã viết thư về cho chúng tôi và chia sẻ suy nghĩ của họ khi áp dụng chúng. Dưới đây, chúng tôi xin trích dẫn một số nhận xét của họ:

"Lời khen như những giọt nước kỳ diệu làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực của tôi và mọi người. Đó là cách để tôi nói với họ rằng: "Bạn làm việc rất tuyệt vời!" hay "Cảm ơn vì những gì bạn đã làm"."

"Những giọt nước thần kỳ này đem đến năng lượng tích cực cho những nơi chưa bao giờ được sở hữu nó."

"Bất kỳ ai cũng có thể gửi tặng những "giọt cảm xúc tích cực" cho người khác, vì thế nó không phải là trên trời rơi xuống hay dưới đất mọc lên. Cảm xúc ấy có thể đến từ mọi phía. Không chỉ trong cách người quản lý vỗ vai khen ngợi nhân viên mà có thể chỉ là hai tiếng "cảm ơn" hay một khoảnh khắc bất chợt mà ta ghi nhận và cảm kích khi chứng kiến hành động cao cả của một người nào đó. Theo tôi, "giọt cảm xúc" là cách giữ lại cuộc trò chuyện hay một khoảnh khắc đặc biệt với ai đó trong ngày, như một thông điệp: "Tôi rất ấn tượng về bạn ở điểm này. Tôi rất thích và muốn bạn biết được điều đó"."

"Hãy suy ngẫm và cùng thực hiện. Hãy ghi lại những "giọt cảm xúc tích cực" của mình và khuyến khích người khác cùng thực hiện như bạn. Tôi tin rằng dù chưa nhận được sự ủng hộ của nhiều người, nhưng từ chính việc làm của mình, dần dần mọi người sẽ nhận ra lợi ích cũng như sự lý thú khi thực hiện điều này. Bạn hãy thử bắt đầu áp dụng trong công ty mình và chờ xem điều gì sẽ xảy ra nhé!"

Dưới đây là"giọt cảm xúc" của bản thân tôi. Thật ra đây là mẩu thư nhỏ tôi đã gởi cho ông khi tôi mới 11 tuổi. Tôi muốn cảm ơn ông về ý tưởng giúp tôi khởi sự kinh doanh mà tôi đã kể với các bạn ở Chương Bốn.

11/4/1982

Cảm ơn ông đã truyền cho cháu ý tưởng cửa hàng Biz Kids. Bây giờ, cháu bắt đầu hiểu thế nào là kinh doanh rồi ông ạ! Đây là một ý tưởng tuyệt vời và cháu rất vui vì đã nghe lời ông. Biz Kids thành công chính là nhờ sự chỉ bảo tận tình của ông.

Yêu ông!

Cháu Tom

Còn bây giờ, chúng tôi có một ý tưởng nho nhỏ dành cho bạn: Mỗi tháng, bạn hãy viết ít nhất 5 "giọt cảm xúc" hoặc nghĩ ra những hình thức công nhận khác nhau. Khi đã hoàn thành rồi, bạn có thể bí mật trao bức thư ấy đến tận tay người nhận, qua đường bưu điện hoặc qua e- mail, hay có thể là đọc to lên. Bạn có thể chọn bất kỳ hình thức nào, miễn là có thể làm đầy chiếc xô cảm xúc tích cực của họ. Đấy chính là mục đích của ý tưởng này! Và hãy chờ đợi xem mọi chuyện sau đó sẽ thế nào nhé!

PHẦN KẾT

Sau một năm nỗ lực làm đầy "chiếc xô" cảm xúc tích cực một cách đều đặn, bạn có thử hình dung cuộc sống của mình sẽ thay đổi như thế nào không? Từ kinh nghiệm nghiên cứu của mình, chúng tôi cho rằng, nó sẽ có những thay đổi như sau:

- Nơi làm việc của bạn sẽ vui và tập thể của bạn sẽ đạt năng suất lao động cao hơn.

- Bạn sẽ có thêm nhiều bạn bè.

- Đồng nghiệp, khách hàng sẽ hài lòng và tích cực cộng tác với bạn.

- Tình cảm vợ chồng sẽ bền chặt hơn.

- Quan hệ gia đình và bằng hữu sẽ thắm thiết hơn.

- Bạn sẽ thấy khỏe mạnh, hạnh phúc và chắc chắn tuổi thọ của bạn cũng sẽ cao hơn.

Khoa học và thực tế cuộc sống đã có nhiều minh chứng thuyết phục về tầm quan trọng của cảm xúc tích cực đối với cuộc sống con người. Vậy thì tại sao chúng ta lại không tận dụng mọi cơ hội để tăng cường cảm xúc tích cực cho bản thân cũng như cho những người quanh mình? Rất nhiều sự khác biệt lớn đang chờ bạn khám phá đấy.

Đừng lãng phí giây phút nào nữa. Một "chiếc xô" cảm xúc đâu đó đang chờ bạn làm đầy!

ĐÔI NÉT VỀ CÁC TÁC GIẢ

TOM RATH

Là Trưởng phòng thực hành toàn cầu (Global Practice Leader) thuộc Tập đoàn Gallup, Tom Rath chuyên trách việc đánh giá và xây dựng các chương trình phát triển chuyên nghiệp trong các lĩnh vực khoa học, kỹ thuật và ngôn ngữ. Tom Rath tốt nghiệp Đại học Michigan, hiện là nghiên cứu sinh của trường Đại học Johns Hopkins và sống tại Washington, D.C.

DONALD O. CLIFTON

Tiến sĩ Donald O. Clifton (1924-2003) vinh dự được Hiệp hội Tâm lý học Hoa Kỳ bầu chọn là cha đẻ của ngành Tâm lý học Nội lực và là ông tổ ngành Tâm lý học Tích cực. Ông từng là chủ tịch Tập đoàn Gallup và là tác giả của chương trình Clifton Strengthsfinder – một chương trình chuyên về đánh giá tâm lý tích cực – đã giúp hơn một triệu người trên thế giới khám phá sở trường của mình. Ông là đồng tác giả của nhiều tựa sách nổi tiếng, trong đó có tác phẩm *Now, Discover Your Strengths.*

Để biết đầy đủ thông tin về các tác giả Tom Rath và Tiến sĩ Donald O. Clifton cũng như tìm hiểu thêm về cuốn sách *Bí mật "chiếc xô cảm xúc"*, các bạn có thể truy cập trang web: www.bucket-book.com